






2015

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

Repère visuel	Objectif
	Identifier rapidement nos engagements clés
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2015

Monsieur le Maire,

En 2015, la COP 21 scelle un nouvel accord universel sur le climat, applicable à tous.

La capacité à surmonter les conséquences du changement climatique est une question centrale et les collectivités sont les mieux placées pour en saisir les enjeux, notamment ceux liés à une gestion durable de l'eau et de l'assainissement.

A cet égard, la loi NOTRe fixe un nouveau cadre très structurant dans lequel devront s'exercer les compétences pour engager les solutions innovantes adaptées aux spécificités et contraintes des territoires.

Se rapprocher de nos Clients, c'est s'inscrire au cœur des projets de développement locaux. Veolia Eau France fait de cette proximité une valeur essentielle et de l'innovation un enjeu à partager avec vous pour réussir les challenges environnementaux.

Dans le même temps, il n'est pas possible d'ignorer que ces ambitions s'inscrivent dans un contexte économique et budgétaire particulièrement tendu pour l'ensemble des parties prenantes.

Notre entreprise accompagne donc cette mutation.

Ainsi, 2015 a été marquée par plusieurs éléments qui résultent largement d'un contexte qui s'impose à nous et préfigure ce que sera le cadre des métiers de l'eau pour ces prochaines années. Ces évolutions génèrent d'ores et déjà des variations importantes dans les Comptes Annuels de Résultat de l'Exploitation (CARE) établis au titre de l'exercice.

Veolia Eau France s'est engagée dans une profonde transformation qui s'appuie sur une stratégie essentielle : le maillage territorial. Les 8 anciennes Directions Régionales ont été supprimées et une partie de leurs moyens ont été transférés au profit de Centres Régionaux réduits en nombre mais renforcés. Cela constitue donc une étape importante pour rapprocher le plus possible les moyens d'exécution vers les contrats.

D'autres modifications importantes de périmètres sont également survenues qui ont contraint Veolia Eau France à redéployer ses fonctions support: des pertes de contrats

mais aussi le cantonnement de moyens propres à certaines délégations dans le cadre de structures dédiées – au prix parfois d’une démutualisation de fonctions précédemment mises en commun.

Ces éléments ont nécessairement des impacts sur les CARE puisque les fonctions support de l’entreprise ont été redessinées et leurs périmètres d’intervention redéfinis. Le coût de ces dernières par contrat, tel qu’il est traduit dans le CARE, peut donc évoluer sensiblement.

C’est dans ce contexte que vous trouverez le Rapport Annuel du Déléataire 2015. Nos Responsables locaux sont entièrement à votre disposition pour venir vous le présenter à votre convenance.

Soyez assurés que, chaque jour, nous sommes pleinement engagés à vos côtés et que nous avons à cœur de conserver et de renforcer votre confiance dans nos équipes. Soyez assurés que, chaque jour, nous respectons nos engagements pris dans le cadre du contrat qui nous lie, car nous avons à cœur de conserver et de renforcer votre confiance dans nos équipes.

Je vous prie d’agréer, Monsieur le Maire, l’expression de mes salutations les plus respectueuses.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

La nouvelle stratégie de l'activité Eau de Veolia en France

L'activité Eau de Veolia évolue dans un marché en pleine mutation.

A la recherche de nouveaux leviers de croissance, Veolia vient de lancer sa filiale **NOVA VEOLIA**, chargée de développer de nouveaux services innovants pour le groupe. Elle investit dans les start-ups, développe des partenariats avec des entreprises de pointe ou lance elle-même des sociétés de services avec une forte composante digitale.

L'une des premières filiales créées, est la société **MAJIKAN** qui propose un service digital de planification et de suivi des interventions techniques multimétier. Elle dispose d'outils mobiles avec une application dédiée d'aide à la réalisation des interventions pour les équipes terrain et qui permettent de capitaliser sur des remontées d'informations afin d'améliorer la connaissance et la maîtrise de votre patrimoine. **MAJIKAN** propose aussi des plateformes capables de gérer la sous-traitance, la prise de rendez-vous ou la remontée d'alertes.

Une autre filiale est **PAYBOOST** qui présente un service performant et innovant de facturation et de recouvrement de masse (loyers, charges, factures d'eau). Cette société propose une gestion originale et innovante de l'encaissement, pionnière sur le marché. Une solution de recouvrement intelligente et humaine visant à réduire les délais d'encaissement, en proposant aux clients les plus fragiles des solutions de paiement innovantes évitant l'engrenage des rejets bancaires et des pénalités associées.

La société **M2Ocity**, spécialisée dans les objets intelligents et connectés et qui développe une activité de télérelevé de compteurs d'eau est aussi filiale de **NOVA VEOLIA**. Son cœur de métier est d'intégrer des objets intelligents et connectables permettant une gestion facilitée de la cité et des bâtiments.

Contacts :

- **NOVA VEOLIA** : www.nova.veolia.com
- **MAJIKAN** : contact@majikan.fr / www.majikan.fr
- **PAYBOOST** : www.payboost.com
- **M2Ocity** : www.m2ocity.com



Sommaire

La nouvelle stratégie de l'activité Eau de Veolia en France	5
1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Présentation du Contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2015	9
1.3. Les indicateurs réglementaires 2015	11
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015	12
1.5. Le prix du service public de l'assainissement	14
1.6. Un dispositif au service des clients	15
2. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service	16
2.1. L'Efficacité de la collecte	17
2.2. L'efficacité du traitement	19
3. Le patrimoine de votre service	25
3.1. L'inventaire des biens	26
3.2. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration	28
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	33
4. Les clients de votre service et leur consommation	35
4.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance	36
4.2. La satisfaction des clients	37
4.3. Données économiques	38
5. Une organisation de Veolia au service des clients	40
5.1. Les équipes et moyens au service du patrimoine	41
5.2. L'efficacité environnementale	46
5.3. Veolia, acteur local du territoire	50
6. Le rapport financier du service	55
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	56
6.2. Situation des biens	59
6.3. Les investissements et le renouvellement	60
7. Annexes	61
7.1. La facture 120 m ³	62
7.2. Le synoptique du réseau	64
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine	66
7.4. Le bilan de conformité détaillé par usine	67
7.5. Annexes financières	72
7.6. Attestations d'assurance	81
7.7. Actualité réglementaire 2015	85
7.8. Glossaire	93



1.

L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LES CHIFFRES DU SERVICE

929	686	1	4 500	13	77 080
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)

→ **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 : 04/04/2016

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	04/04/2015	prolongation de 12 mois.

1.2. L'essentiel de l'année 2015

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

STATION D'EPURATION

- ◆ Enlèvement des boues pour épandage le 09 avril 2015.
- ◆ Vidange partielle du bassin d'aération pour faire le constat de l'état du génie civil (mai 2015)
- ◆ Remplacement du débitmètre de sortie de la station, suite à la demande du SATESE (juin 2015)
- ◆ Remise en service du comptage de la Mûre (juillet 2015)

INSUFFISANCES A AMELIORER ET PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Il conviendrait de transmettre toutes les demandes de permis de construire à l'exploitant, afin d'assurer un suivi des demandes de raccordement et leur éligibilités.

STATION D'EPURATION

Un avant-projet sommaire a été rendu. Les principaux points abordés sont énumérés ci-dessous :

- ◆ Amélioration de la filière déshydratation des boues, pour moderniser et fiabiliser l'installation,
- ◆ Remplacement du dégrilleur obsolète et déplacement de celui-ci en amont du déversoir d'orage de manière à ne déverser que des effluents dégrillés lors des épisodes pluvieux,
- ◆ Réhabilitation du génie civil de la partie émergée du bassin d'aération,
- ◆ Mise en place d'une sonde de voile de boues dans le clarificateur,
- ◆ Equipement du déversoir d'orage en tête de station pour comptabiliser les débits surversés,
- ◆ Equipement d'un comptage entrée station.

Ces travaux devront être planifiés à moyen terme, notamment en ce qui concerne les prétraitements.

RESEAU DE COLLECTE

- ◆ Il convient de procéder à la déconnection des gouttières privatives, de manière à limiter l'apport d'eaux parasites, source de dysfonctionnement sur le réseau d'eaux usées ainsi que sur la station d'épuration.
- ◆ Il convient de réaliser des inspections télévisées sur le réseau d'eaux usées, afin de planifier et d'orienter le renouvellement des réseaux.

- ◆ Il convient de créer des accès supplémentaires au réseau d'eaux usées par la mise en place de regards.
- ◆ Il convient d'engager les travaux de renouvellement du collecteur d'eaux usées tels que présentés dans le schéma directeur assainissement.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES : NOUVEAUX CRITERES D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

Le système d'assainissement de chaque collectivité est tenu de fonctionner conformément à la Directive Européenne sur les Eaux Résiduaires Urbaines. Deux textes réglementaires publiés durant l'année 2015 viennent renforcer l'évaluation de la performance du système d'assainissement, à savoir :

- ◆ **l'arrêté du 21 juillet 2015** (remplaçant l'arrêté du 22 juin 2007) qui fixe les prescriptions s'appliquant aux collectivités pour la conception, l'exploitation, la surveillance et l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement et positionne le maître d'ouvrage au centre du dispositif d'atteinte et de mesure de la performance du système d'assainissement.
- ◆ **la note technique du 7 septembre 2015** qui précise les prescriptions pour la surveillance des systèmes de collecte et les performances à atteindre en matière de collecte des eaux usées, notamment par temps de pluie ainsi que les modalités d'actions en cas de manquement. En particulier, les rejets au milieu naturel par temps de pluie ne devront pas dépasser 5% en volume ou en charge, ou 20 déversements par an pour chacun des déversoirs d'orage, selon une option à retenir par la collectivité.

La très grande majorité des dispositions introduites par ces deux textes rentrent en application au 1er janvier 2016.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2015

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	929
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	19,8t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC	Délégataire	1,37 Euro/m3
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	40
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0€
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0.0 u/1000
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	100 %
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,08 %
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés

(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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	100 %
Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100,00 %
LA GESTION DU PATRIMOINE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	493
Nombre de branchements neufs	Délégataire	0
Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	12 450 ml
Nombre de postes de relèvement	Délégataire	1
Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1
Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	4 500 EH
COLLECTE DES EAUX USEES	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	3
Longueur de canalisation curée	Délégataire	500 ml
LA DE POLLUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Volume arrivant (collecté)	Délégataire	77 402 m3
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	48 kg/j
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	806 EH
Volume traité	Délégataire	77 080 m3
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	2,4 t
Masse de sables évacués	Délégataire	0 t
Volume de graisses évacuées	Délégataire	38,0 m3
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de communes desservies	Délégataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	686
- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	686
Assiette totale de la redevance	Délégataire	73 577 m3
- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	73 577 m3

(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

LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	87,02 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Certification ISO 9001	Délégataire	En vigueur
Certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	En vigueur
Certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	En vigueur
Certification ISO 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

1.5. Le prix du service public de l'assainissement

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat 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.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'assainissement repose sur deux parties prenantes clés :

- ◆ L'autorité organisatrice: la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LA FACTURE 120 m³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service d'assainissement par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au 1er janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2016	N/N-1
Part délégataire			114,72	116,21	1,30%
Consommation	120	0,9684	114,72	116,21	1,30%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics			18,60	19,20	3,23%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	18,60	19,20	3,23%
Total € HT			146,86	148,95	1,42%
TVA			14,68	14,89	1,43%
Total TTC			161,54	163,84	1,42%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,35	1,37	1,48%

1.6. Un dispositif au service des clients

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 329 328** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

- 💧 www.service-client.veoliaeau.fr
- 💧 sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

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

Les services proposés aux clients sont rendus à travers l'accueil de proximité, le Centre d'appel, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.



2.

**La performance et
l'efficacité opérationnelle
pour votre service**

2.1. L'Efficacité de la collecte

2.1.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS ET DES REJETS DES EAUX USEES

La connaissance des raccordements domestiques et des déversements non domestiques dans le réseau de collecte, et leur surveillance étroite, sont indispensables à la bonne performance du système d'assainissement. 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 indésirables.

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

Ci-dessous un tableau présentant la surveillance des déversements et l'identification des points de rejets :

Nombre de points de rejet	2012	2013	2014	2015
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1
Nombre de trop plein poste de relèvement	1	1	1	1

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

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

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

	2012	2013	2014	2015
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	20	20	20	20

2.1.2. IDENTIFICATION ET IMPACTS DES EFFLUENTS

→ *La surveillance du réseau de collecte*

Pas d'inspection télévisée des canalisations au cours de l'exercice 2015.

→ **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.

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	649	653	678	690	686	-0,6%

→ **Le curage**

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1	3	1	-66,7%
Longueur de canalisation curée (ml)	2 000	2 000	500	-75,0%

Les désobstructions

Interventions curatives	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	19	27	3	-88,8%
sur branchements	14	19	2	-89,5%
sur canalisations	5	8	1	-87,5%
sur accessoires	0	0	0	-

On observe une nette diminution des interventions de désobstruction sur réseau.

Tableau des interventions réseau :

DATE	ADRESSE DE L'INTERVENTION	NIVEAU	ACTIVITE
03-févr	31 chemin des Meouilles	Canalisation	Désobstruction
20-août	Chemin des Vertus	Collecteur	Désobstruction
22-nov	Près des Crouès	Collecteur	Désobstruction

En 2015 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **4,37/ 1000 abonnés**.

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

	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	0	0	0	0,0%
Nombre de points concernés sur le réseau	1	1	1	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 450	12 450	12 450	0,0%

2.2. L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers d'indicateurs introduits par le décret du 2 mai 2007 :

→ La conformité de la performance des équipements d'épuration

Cet indicateur [P 254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur seuls les bilans réalisés en conditions normales de fonctionnement (CNF) sont pris en compte selon la réglementation en vigueur.

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2011	2012	2013	2014	2015
Performance globale du service (%)	100	62	75	100	100
ST ANDRE LES ALPES	100	62	75	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.

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

Conformité des rejets d'épuration	2011	2012	2013	2014	2015
Performance globale du service (%)	100,00	61,54	76,90	100,00	100,00
ST ANDRE LES ALPES	100,00	61,54	76,92	100,00	100,00

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

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.

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

→ La conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il [P205.3] est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007, ce mode de calcul n'ayant pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

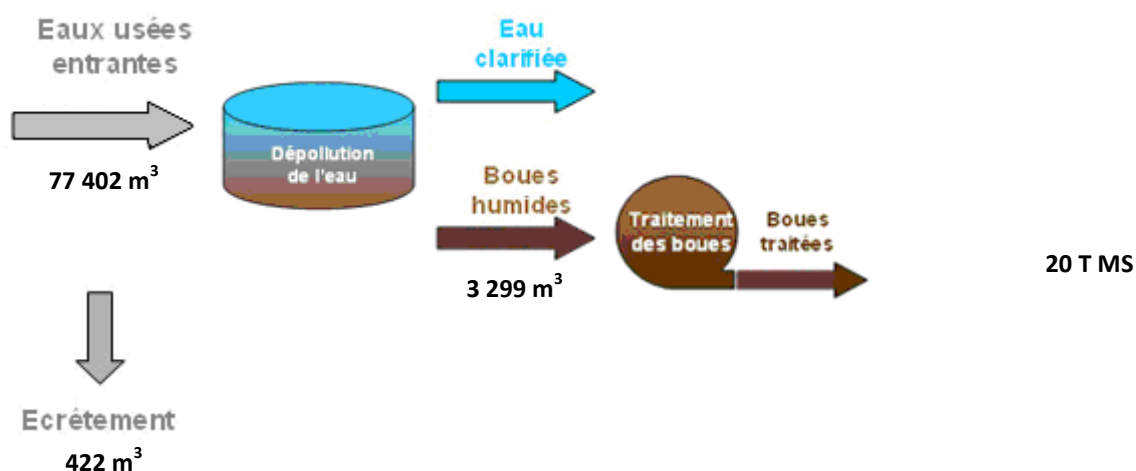
En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel, Veolia présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets – issu de ses registres d'autosurveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans réalisés en conditions normales de fonctionnement (CNF).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 22 juin 2007 transposant la Directive ERU).

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	100,00	100,00
ST ANDRE LES ALPES	100,00	100,00
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.		

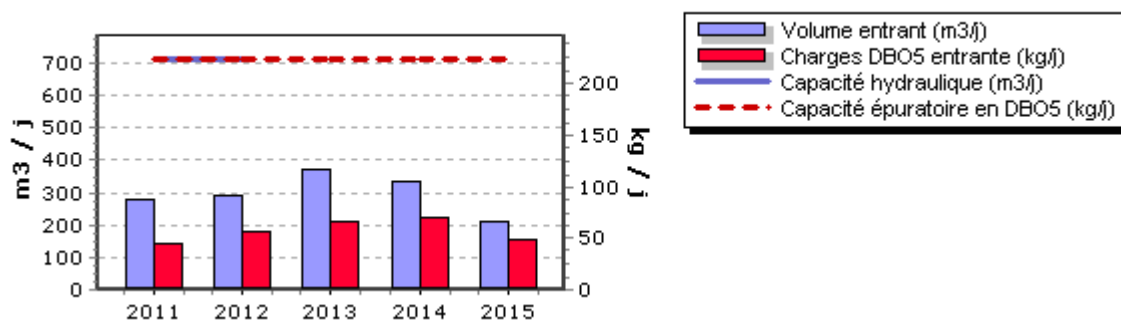
ST ANDRE LES ALPES

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 77 402 m³, soit un volume journalier de 212 m³/j. Le maximum atteint est de 660 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 225 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante sur le système de traitement

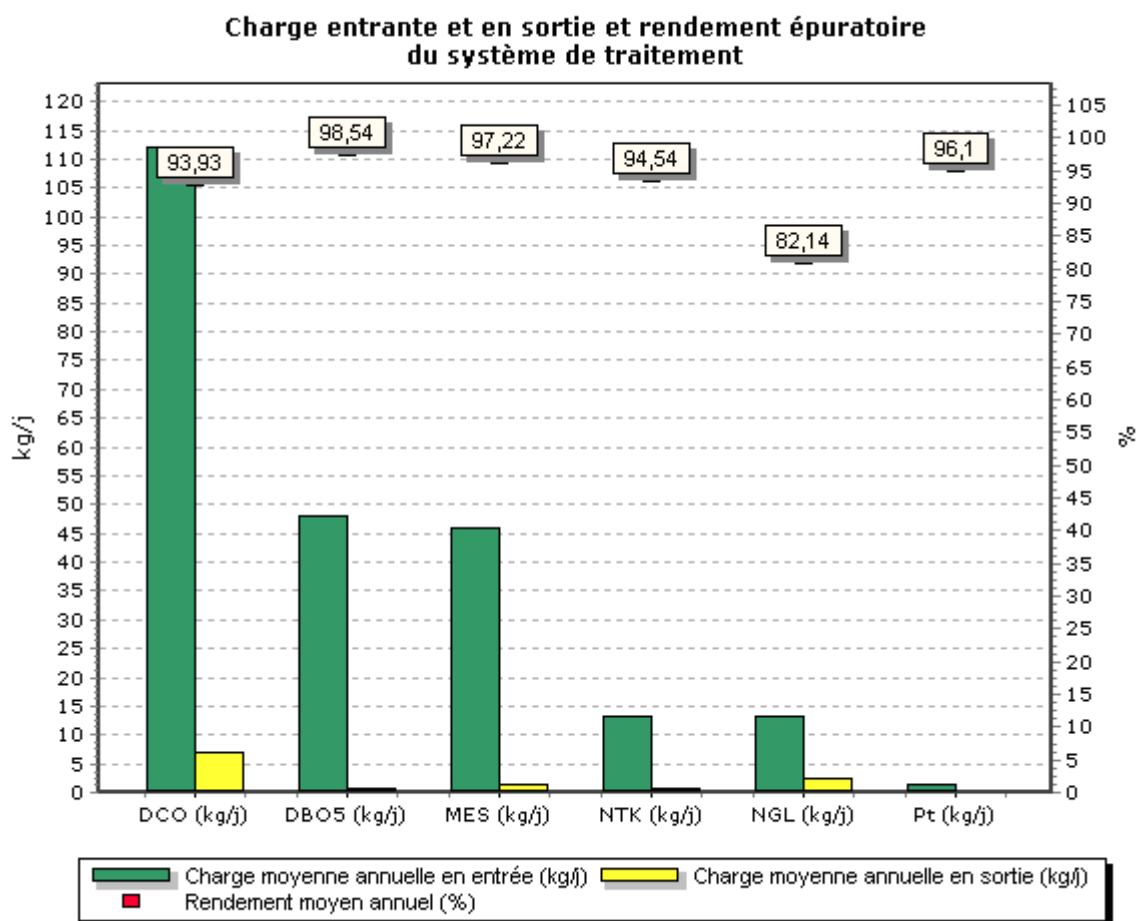
	2011	2012	2013	2014	2015
Volume entrant (m³/j)	281	291	370	335	212
Capacité hydraulique (m ³ /j)	715	715	715	715	715
Charge DBO5 entrante (kg/j)	45	57	66	71	48
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	225	225	225	225	225



Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	5	5	5
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	112	48	46	13,2	13,3	1,4
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	6,8	0,7	1,3	0,7	2,4	0,1
Prescription de rejet - Charge maximale par bilan (kg/j)	64,00	21,00	-	-	-	-
Rendement moyen annuel (%)	94	99	97	95	82	96
Prescription de rejet - Rendement minimal par bilan (%)	-	-	-	-	-	80,00
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	32	3	6	3,4	11,2	0,3
Prescription de rejet - Concentration maximale par bilan (mg/l)	90	30	30	40,0	-	-

Les valeurs moyennes observées (concentration, charge et rendement) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.



Conformité des performances des équipements d'épuration

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	11	13	12	11	12
Nombre de bilans en CNF(**) conformes / nombre de bilans en CNF (%)	100,0	62,0	100,0	100,0	100,0
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	45	57	66	71	48

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

(**) Conditions Normales de Fonctionnement

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

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

	2013	2014	2015
Conformité à la Directive Européenne	77 %	100 %	100 %
Conformité à l'arrêté préfectoral	77 %	100 %	100 %

Boues évacuées

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2013	2014	2015
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)	100	100	100

Sous-produits évacués par destination et par an

	2011	2012	2013	2014	2015
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	7,0	8,1	6,0	5,1	2,4
Sables évacués vers une autre unité de traitement (t)	2,0	2,4	2,35	2,1	0
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	24,0	22,0	22,7	22,4	38,0



3.

**Le patrimoine
de votre service**

3.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

- des usines d'épuration,
- des postes de relèvement,
- des réseaux de collecte,
- des équipements du réseau,
- des branchements.

→ 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
PR Eaux Usées Plage du Plan	Relèvement	20	Bien de retour

→ Les réseaux de collecte

Canalisations	Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	10 155 Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	10 155 Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	2 295 Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	2 295 Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Équipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	Bien de retour
Nombre de regards	303	Bien de retour
Nombre de trop plein	1	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	Bien de retour

3.2. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration



On distingue 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 des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ Installations

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 mensuelle

- 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'oxyclone 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.

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. 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 alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

De façon générale, la sélection des équipements se fonde sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à l'optimum qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé, au niveau National, sur plus de 2000 installations de dépollution, de 70.000 km de réseaux d'assainissement et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ *Installations et ouvrages de collecte*

Nous avons réalisé quatre opérations de renouvellement au cours de l'exercice 2015 :

- ◆ Renouvellement du débitmètre sortie station,
- ◆ Renouvellement partiel des pompes doseuses d'injection de chlorure ferrique,
- ◆ Renouvellement du moteur du filtre bande de l'atelier boues,
- ◆ Renouvellement partiel du surpresseur d'air.

→ *Réseaux et branchements*

Aucun renouvellement au cours de l'exercice 2015.

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

Aucun travail neuf n'a été réalisé par Veolia sur la commune de Saint André les Alpes.

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	13 973	13 973	13 973	13 973	13 973	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	10 155	10 155	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont pluviales (séparatif)</i>	3 818	3 818	3 818	3 818	3 818	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	2 295	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 295	2 295	2 295	2 295	2 295	0,0%
Branchements	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	493	493	493	493	0,0%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	2	1	0	0	0	0%
Ouvrages annexes	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	26	26	26	26	0,0%
Nombre de regards	242	303	303	303	303	0,0%
Nombre de trop plein	7	1	1	1	1	0,0%

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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 - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, l'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale est désormais défini selon un barème de 120 points (arrêté du 2 décembre 2013). Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

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

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P202.2 pour l'année 2015 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	40	40	40

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	0
ICGPR Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	20	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	0
ICGPR Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	0
ICGPR Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	5	0
Total:	120	40

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

Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre.

Les modalités d'accès aux informations complémentaire à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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

Pour l'année 2015, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en ajoutant aux valeurs de la longueur renouvelée par le délégataire (ml), le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2011	2012	2013	2014	2015
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 450	12 450	12 450	12 450	12 450



4.

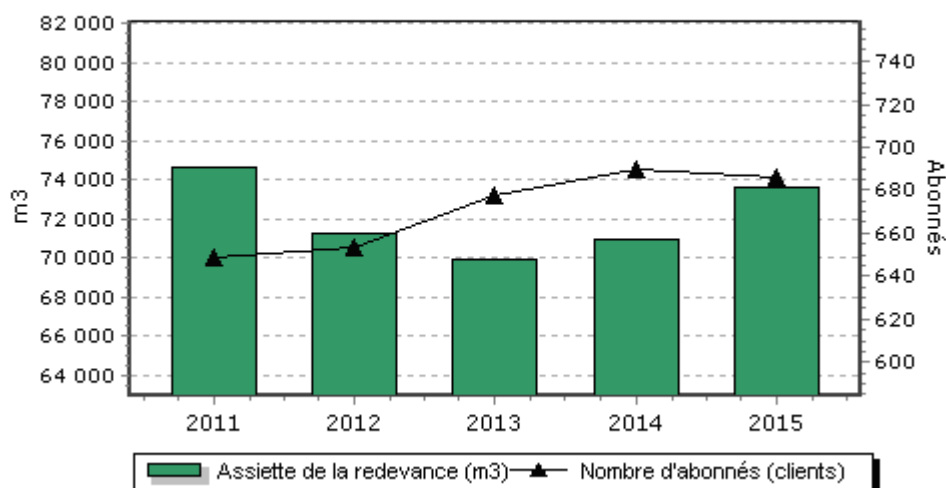
Les clients de votre service et leur consommation

4.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D201.0] figurent au tableau suivant :

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	649	653	678	690	686	-0,6%
Abonnés sur le périmètre du service	649	653	678	690	686	-0,6%
Assiette de la redevance (m3)	74 636	71 249	69 971	71 000	73 577	3,6%
Effluent collecté sur le périmètre du service	74 636	71 249	69 971	71 000	73 577	3,6%
Assiette de la redevance comptable (volume commercial) (m3)	75 000	69 920	72 559	69 754	73 248	5,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	942	944	944	929	929	0,0%

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



Le volume de la redevance correspondant à la réception d'effluents en provenance d'autres services se détaille de la façon suivante :

	2012	2013	2014	2015
Assiette de la redevance réception d'effluents autres services (m3)	71 249	69 971	71 000	73 577

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	80	72	77	78	60	-23,1%
Taux de mutation	12,4 %	11,1 %	11,4 %	11,4 %	8,8 %	-22,8%

4.2. La satisfaction des clients

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

Il porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats pour notre Centre en décembre 2015 sont :

	2015
Satisfaction globale	87,02
La continuité de service	91,58
Le niveau de prix facturé	47,19
La qualité du service client offert aux abonnés	82,90
Le traitement des nouveaux abonnements	87,26
L'information délivrée aux abonnés	72,92

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 [P251.1]:**

En 2015, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de **0** u/ 1000 abonnés.

→ **Taux de réclamations écrites [P258.1] :**

En 2015, le taux de réclamations écrites **[P258.1]** pour votre service est de **0,00**/ 1000 abonnés.

4.3. Données économiques

→ Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P257.0]

Le taux d'impayé est de **2,08 %**. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2015 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

Le cas échéant, l'évolution du taux d'impayés est à même de témoigner d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation annonce la progression des factures enregistrées dans les comptes comme irrécouvrables.

	2012	2013	2014	2015
Taux d'impayés	1,54 %	1,68 %	1,75 %	2,08 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 465	3 763	3 975	4 954
Montant facturé N - 1 en € TTC	225 716	224 185	227 204	238 353

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation.

Veolia se tient à votre disposition pour évaluer les conséquences de ce nouveau cadre réglementaire sur l'économie générale de votre service et définir, d'un commun accord, les actions à mettre en œuvre pour limiter le montant des factures irrécouvrables, dans le cadre d'un traitement approprié des abonnés en situation de précarité.

→ Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ◆ Urgence : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- ◆ Accompagnement : 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 faciliter l'accès à l'eau.
- ◆ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2015, le montant des abandons de créance s'élevait à 0€.

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Assiette totale (m3)	74 636	71 249	69 971	71 000	73 577

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.

	2012	2013	2014	2015
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4	6	5	5



5.

**Une organisation
de Veolia au service
des clients**

5.1. Les équipes et moyens au service du patrimoine

5.1.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'assainissement.

→ Les fonctions support : des services experts

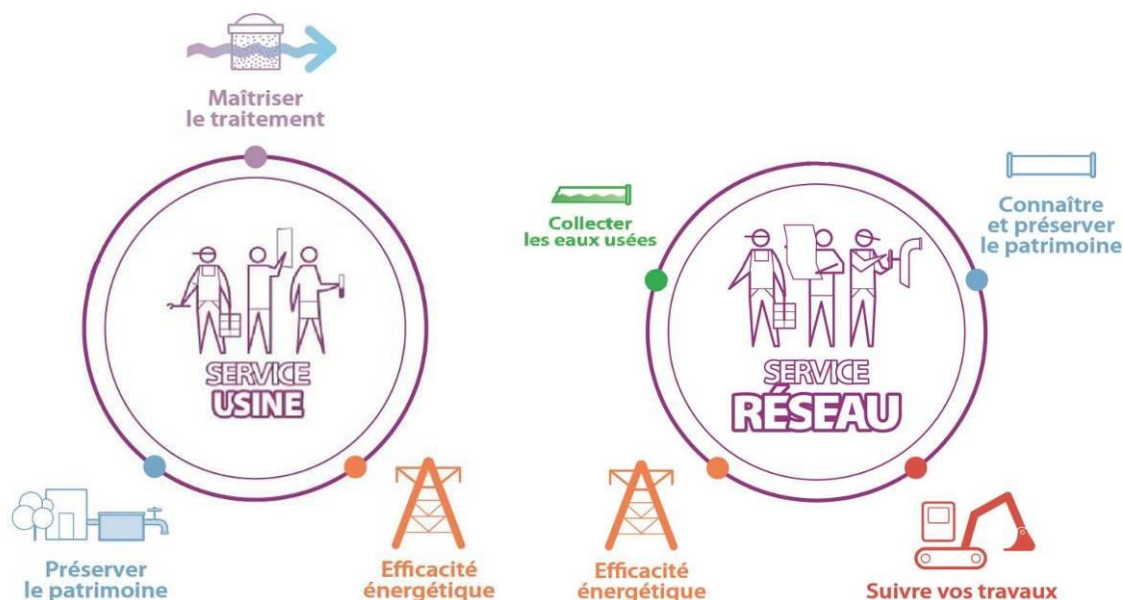
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ 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.

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

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle,
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Votre interlocuteur et directeur de contrat pour la commune de Saint André les Alpes est :



NIDDAM JEREMIE
Centre Côte d'Azur
Bureaux de Saint Laurent du Var
1056 Chemin Fahnestock
Quartier Montaleigne
06700 SAINT LAURENT DU VAR

→ *Le site d'exploitation*

Le site d'exploitation Var Mer, ses bureaux et son magasin, sont situées chemin Fahnestock à Saint Laurent du Var. Ce site gère le périmètre de la Rive Droite du Var, de Carros et de l'Arrière-Pays.

Il abrite les services suivants :

- Le service production ;
- Le service distribution (réseau, travaux et magasin) ;
- Le service assainissement – montage.



Site d'exploitation Var Mer ses bureaux et son magasin

→ *Les services 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 Régional Côte d'Azur de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes et de l'Est du Var au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes- Sophia Antipolis, Mandelieu, Fréjus, St Raphaël. 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.

→ L'organisation de l'astreinte

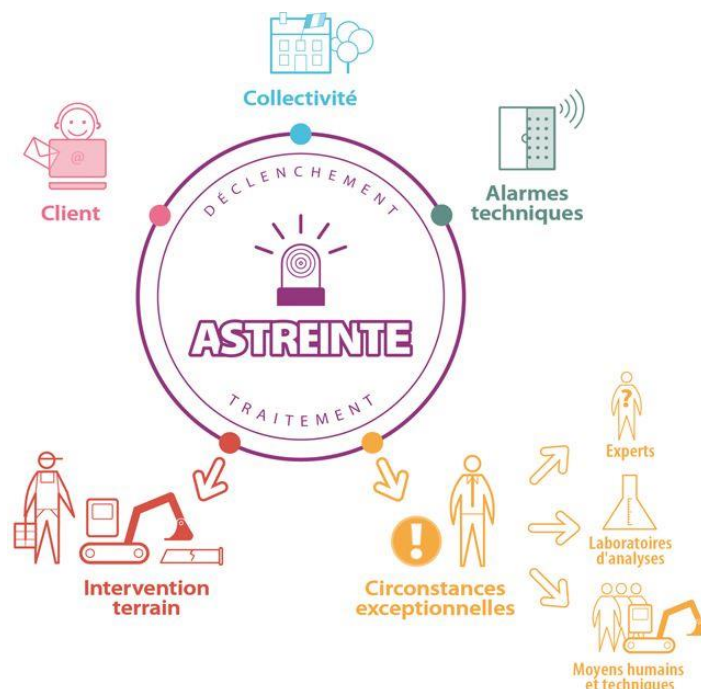


Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.

Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est :



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.



5.1.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation :

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ La gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ◆ Le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations,
- ◆ Le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain,
- ◆ La gestion clientèle.

→ Les outils de mobilité au service de l'efficacité :

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « outils de mobilité », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- ◆ Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégeré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- ◆ Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

5.1.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la collecte et le traitement des eaux usées, la production et la distribution d'eau potable et l'accueil et le service aux clients.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001* délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils métiers mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.



(*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

5.2. L'efficacité environnementale

→ *L'empreinte environnementale*

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.

Le développement d'outils adaptés permet d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone et l'empreinte eau des services publics de l'eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

Veolia 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.

→ *Stratégie Nationale Biodiversité*

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'action sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

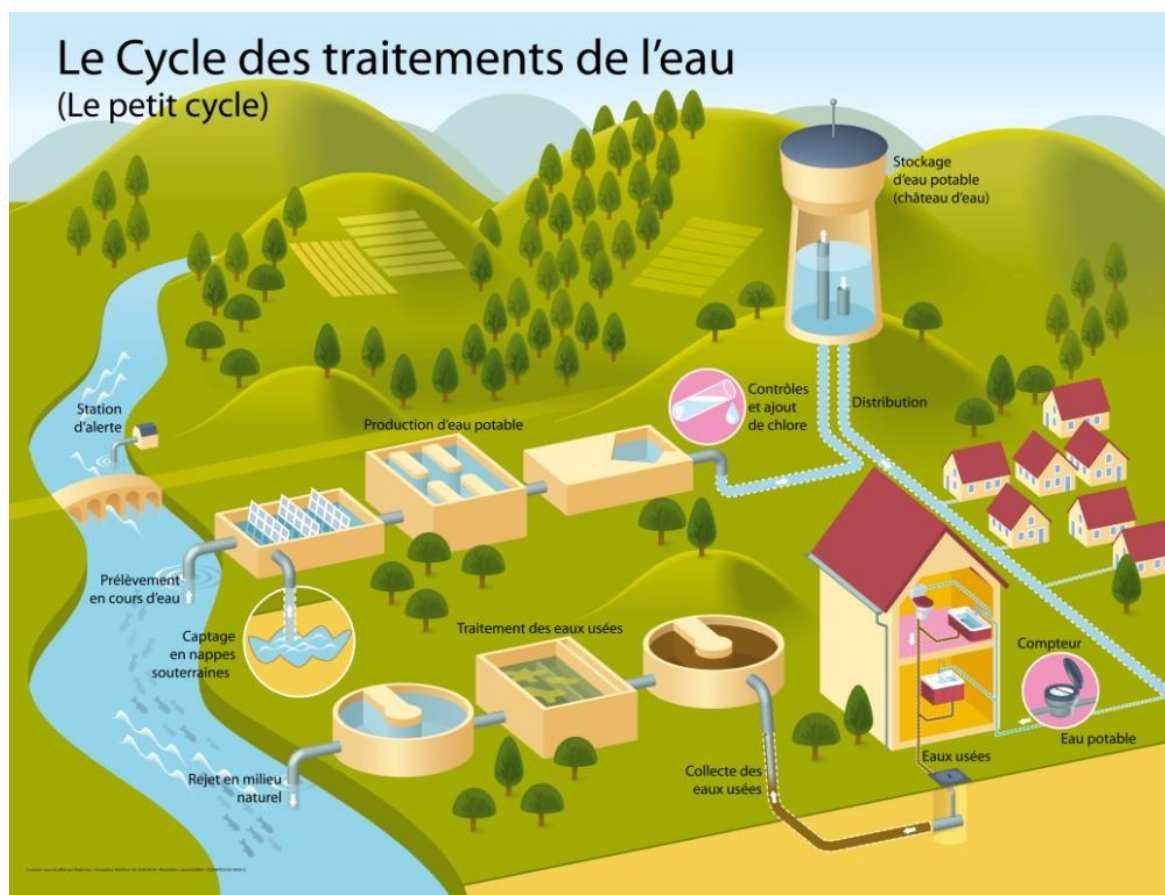
Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Ils s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité. . »

5.2.1. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL

De nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique ont été initiées. 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, des modélisations évaluant les risques de pollution sont réalisées afin de mettre en place des programmes de protection adaptés.



5.2.2. L'ENERGIE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela 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

	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	69 906	80 425	81 760	77 438	78 380	1,2%
Usine de dépollution	69 906	80 425	81 760	77 438	78 380	1,2%

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

5.2.3. LES REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin de :

- Assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation
- Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ La consommation de réactifs

Usine de dépollution - File Eau

ST ANDRE LES ALPES	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Chlorure ferrique (kg)	6 760	6 600	6 180	5 815	-5,9%

Usine de dépollution - File Boue

ST ANDRE LES ALPES	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Polymère (kg)	320	360	304	201	-33,9%

5.2.4. LA VALORISATION DES BOUES ET DES SOUS-PRODUITS

Depuis longtemps, la valorisation des boues d'épuration en engrais agricole est privilégiée. Cette solution présentant parfois des limites en termes d'acceptabilité et d'équilibre économique, Veolia 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. La valorisation de cette biomasse sous forme d'énergie dans la production de biogaz ou sous forme de bio-polymères ou de bio-plastiques est une véritable avancée.

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.

	2013	2014	2015
Boues évacuées (Tonnes de MS)	17,5	12,9	19,8
ST ANDRE LES ALPES	17,5	12,9	19,8

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

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

	2013	2014	2015
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100
ST ANDRE LES ALPES	100	100	100

Les sous-produits du traitement

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

ST ANDRE LES ALPES

SOUS-PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Station d'épuration	-	-	38
Centre de stockage de déchets ultimes	2,4	-	-

5.3. Veolia, acteur local du territoire

5.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

Depuis 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.

Au cœur de nos valeurs, la prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, sont des engagements majeurs de Veolia.

Des objectifs

Nous avons fixé pour 2017 les objectifs suivants :

- ◆ **Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt**, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accident actuel sur cette période.
- ◆ **Réduire la gravité des accidents du travail**, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.

Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :

- ◆ Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
- ◆ Maintenir notre niveau élevé de formation à la prévention et la sécurité.
- ◆ Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
- ◆ Poursuivre le développement de notre prévention des risques psychos sociaux.

Un engagement

Préserver nos équipes est une préoccupation à la fois humaine, organisationnelle et technique. Chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres. Cette prise de conscience guide au quotidien nos actions et s'appuie sur la mise en œuvre de moyens importants :

- ◆ Evaluation des risques professionnels
- ◆ Formations, sensibilisation et implication du personnel
- ◆ Mise en place d'actions correctives et préventives adaptées
- ◆ Retour d'expérience par l'analyse des accidents et des presque-accidents
- ◆ Contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

Nos actions en 2015, Centre Régional Côte d'Azur

En 2015, la région Méditerranée a su maintenir un niveau élevé en matière de prévention, santé et sécurité par des **audits**, des **minutes Sécurité**, mais aussi des actions concrètes.

Le printemps de la sécurité

En Avril 2015, le Centre régional Côte d'Azur a lancé le premier printemps de la sécurité. Organisé durant 2 demi-journées, cette mobilisation a rassemblé une cinquantaine de personnes autour de problématiques sécurité concrètes dans nos métiers :

- 4 ateliers représentant divers postes de travail spécifiques avec pour thème principal l'Évaluation des Risques Professionnels.
- Un jeu de rôles animé par des acteurs de théâtre professionnels sur le thème du management d'un accident de travail et la gestion de l'accidenté.



Résultats

- ◆ Ces efforts ont participé à la maîtrise des situations dangereuses et donc des Accidents du Travail. **Ainsi, la Gravité des Accidents du Travail a été maintenue à un taux bas de 0,34 ; la Fréquence a été encore abaissée à un taux de 6,47.** Ces résultats soulignent une efficacité croissante de notre démarche Santé Sécurité.

5.3.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- ◆ Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- ◆ Participer à la vie associative
- ◆ Soutenir 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.

RESPONSABILITE SOCIETALE VEOLIA CENTRE REGIONAL COTE D'AZUR

Reconnaissance de l'engagement sociétal du Centre Régional Côte d'Azur

Au-delà de sa responsabilité environnementale, Veolia Centre Régional Côte d'Azur de par ses métiers de proximité s'est aussi engagé dans une démarche de progrès en matière sociale, sociétale et économique. Cette démarche reconnue depuis plusieurs années par l'attribution en 2012, du prix de la charte de la Diversité PACA pour sa politique de lutte contre l'exclusion des populations sensibles et par le renouvellement en 2013 du Label Diversité par l'AFNOR (pour 3 ans).

Cet engagement se traduit par des actions visant à :

- L'insertion des personnes en difficulté et soutien à l'économie solidaire

Le Centre propose à différentes associations ou organismes locaux qui œuvrent dans le domaine social, auprès de personnes en situation d'exclusion, un ensemble d'initiatives économiques de sous-traitance directe (entretien des espaces verts, fournitures de matériel, prestations restauration, etc.).

- La mobilisation des collaborateurs sur la sécurité au travail

Des démarches permanentes sont engagées, à tous les niveaux de l'entreprise en termes de sécurité au travail. Cet engagement est relayé jusqu'au plus haut niveau de la Direction du Centre, permettant ainsi de réduire significativement le nombre, la fréquence et la gravité des accidents, positionnant le Centre Côte d'Azur en 1^{ère} place du classement national Veolia Eau.

- Soutenir les projets solidaires

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 1 000 projets de développement durable, avec un budget de huit millions d'euros. Chaque projet est parrainé par un collaborateur du Groupe.



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

L'action de la Fondation comporte deux composantes complémentaires :

- Le mécénat financier, en faveur de projets souvent portés par des associations qui interviennent dans l'un des trois domaines précités;

Le mécénat de compétences, qui s'exprime particulièrement dans des situations humanitaires d'urgence ou d'aide au développement, à travers une équipe dédiée, « Veoliaforce ».



Veolia Force

La Fondation Veolia Environnement consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.



6.

Le rapport financier du service

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

→ *Le CARE*

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

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2015
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: C4431 - SAINT ANDRE LES ALPES EU

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
PRODUITS	83 013	87 801	5,77 %
Exploitation du service	87 578	71 149	
Collectivités et autres organismes publics	15 437	16 652	
CHARGES	139 843	146 777	4,96 %
Personnel	57 304	60 436	
Energie électrique	9 680	9 787	
Combustibles	0	0	
Produits de traitement	11 220	3 476	
Analyses	3 221	702	
Sous-traitance, matières et fournitures	16 005	15 984	
Impôts locaux et taxes	779	1 575	
Autres dépenses d'exploitation	12 992	20 375	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	491	1 720	
<i>engins et véhicules</i>	3 492	6 505	
<i>informatique</i>	715	2 388	
<i>assurances</i>	134	66	
<i>locaux</i>	5 779	8 119	
<i>autres</i>	2 382	1 579	
Contribution des services centraux et recherche	1 565	5 499	
Collectivités et autres organismes publics	15 437	16 652	
Charges relatives aux renouvellements	11 151	11 189	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	11 151	11 189	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	487	1 121	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 56 830	- 58 976	-3,78 %
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
RESULTAT	- 56 830	- 58 976	-3,78 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Le résultat net ci-dessus ne tient pas compte du solde d'éventuels déficits antérieurs qui doivent
pourtant dans certains cas contractuels être pris en considération.

→ *L'état détaillé des produits*

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

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Etat détaillé des produits (1)
Année 2015

Collectivité: C4431 - SAINT ANDRE LES ALPES EU

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	67 576	71 149	5,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	68 293	70 934	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 717	214	
Exploitation du service	67 576	71 149	5,29 %
Produits : part de la collectivité contractante	7 938	8 332	4,96 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	8 046	8 325	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 108	7	
Redevance Modernisation réseau	7 499	8 320	10,95 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	7 643	8 271	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 144	49	
Collectivités et autres organismes publics	15 437	16 652	7,87 %

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

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

6.2. Situation des biens

→ *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.

Aucune variation du patrimoine immobilier n'est intervenue en 2015.

→ *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.

→ *Situation des biens*

Par ce compte rendu, Veolia 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 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.

6.3. 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.

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

Le renouvellement est pris en charge dans le cadre d'une garantie pour continuité du service.



7.

Annexes

7.1. La facture 120 m³

SAINT ANDRE LES ALPES	m ³	Prix au 01/01/2016	Montant au 01/01/2015	Montant au 01/01/2016	N/N-1
Production et distribution de l'eau			179,89	180,76	0,48%
Part délégataire			124,74	124,71	-0,02%
Abonnement			32,15	32,14	-0,03%
Consommation	120	0,7714	92,59	92,57	-0,02%
Part collectivité(s)			36,44	36,44	0,00%
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1634	18,71	19,61	4,81%
Collecte et dépollution des eaux usées			128,26	129,75	1,16%
Part délégataire			114,72	116,21	1,30%
Consommation	120	0,9684	114,72	116,21	1,30%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics et TVA			79,88	80,74	1,08%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	34,80	34,80	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	18,60	19,20	3,23%
TVA			26,48	26,74	0,98%
TOTAL € TTC			388,03	391,25	0,83%

Rémunération du service

La rémunération du service assuré à chaque abonné comporte deux éléments :

- un abonnement annuel payable d'avance par semestre;
- un prix au m³ consommé, partie variable de la rémunération, payable à l'issue de la période de facturation avec un acompte sur prévision en fin de 1er semestre.

L'abonnement et le prix du m³ comprennent :

- une part participant à la rémunération du délégataire;
- une part destinée à la commune (surtaxe communale).

Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir :

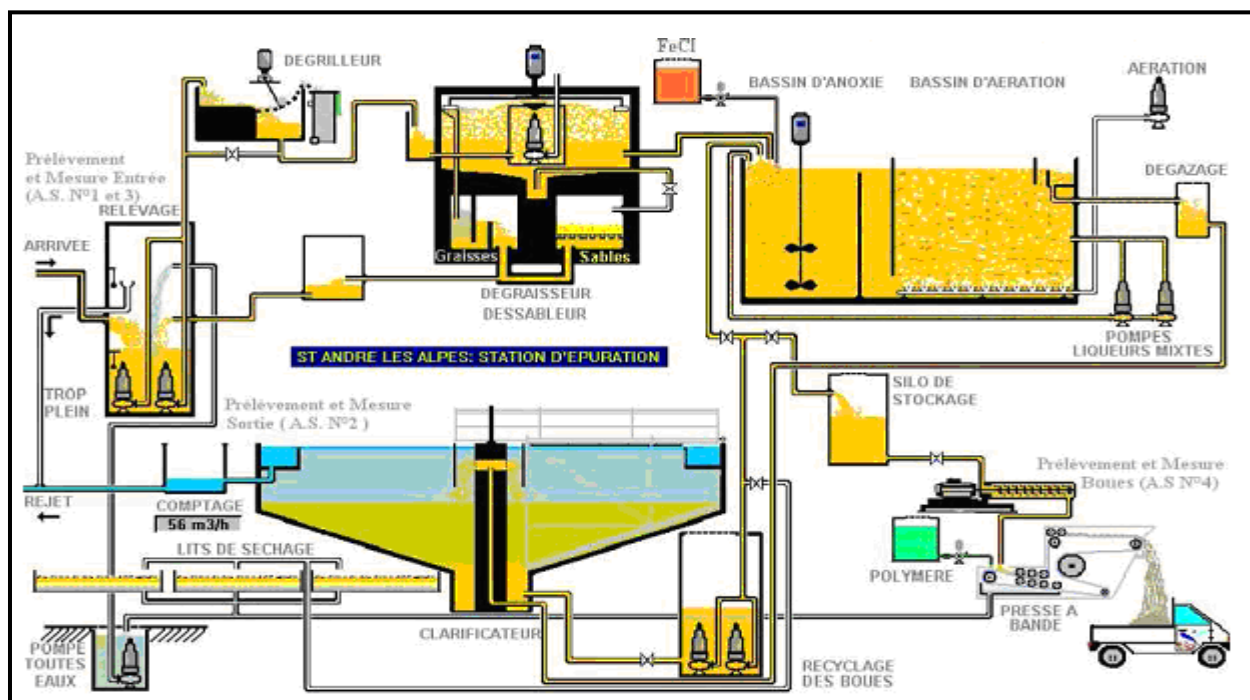
- la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat, ainsi que les travaux concessifs tels que prévus à l'article 38 ci-dessus, si l'une des options est levée par la collectivité ;
- l'ensemble des autres missions constitutives de l'exploitation du service, y compris les travaux de renouvellement et de grosses réparations à caractère fonctionnel ;
- l'achat d'eau auprès en provenance des autres communes ou syndicats.

7.2. Le synoptique du réseau

→ Les installations et ouvrages de collecte

↳ 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 : Plan d'épandage

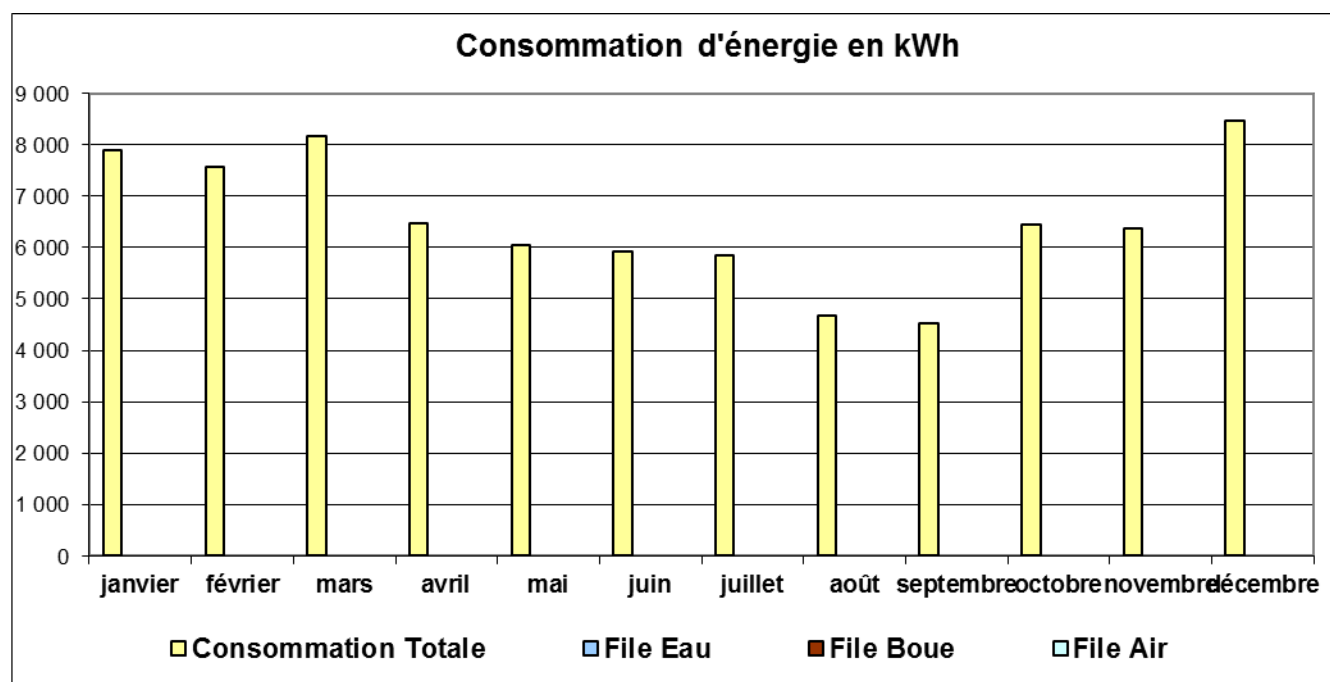
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Usine de dépollution

ST ANDRE LES ALPES	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	69 906	80 425	81 760	77 438	78 380	1,2%

	Consommation Totale en kW/h
janvier	7 884
février	7 576
mars	8 161
avril	6 476
mai	6 040
juin	5 929
juillet	5 852
août	4 684
septembre	4 528
octobre	6 435
novembre	6 361
décembre	8 454
Total	78 380



7.4. Le bilan de conformité détaillé par usine

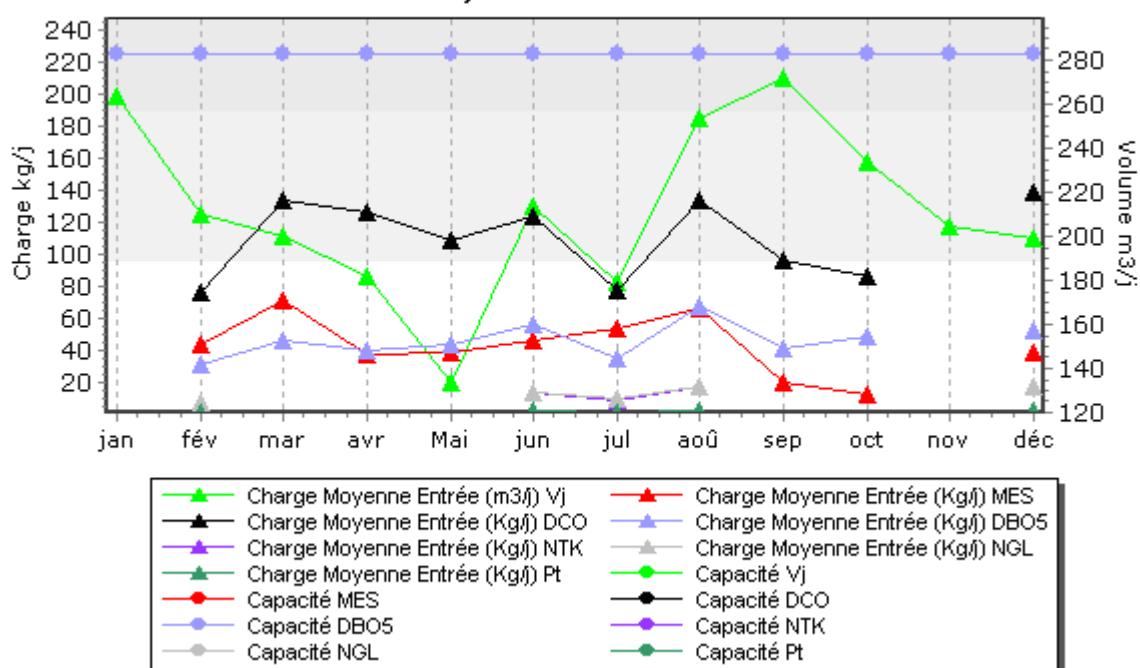
ST ANDRE LES ALPES

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume (m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans	MES kg/j	DCO kg/j	DBO5 kg/j	NTK kg/j	NGL kg/j	Pt kg/j
janvier	264	- / -	-	-	-	-	-	-
février	210	0 / 1	43	76	31	6,9	7,0	0,9
mars	200	0 / 1	71	134	46	-	-	-
avril	182	0 / 1	37	126	40	-	-	-
mai	133	0 / 1	38	108	44	-	-	-
juin	214	0 / 1	46	124	56	13,7	13,8	1,6
juillet	179	0 / 2	53	77	35	8,9	9,0	1,1
août	254	0 / 2	66	134	67	16,7	16,8	1,5
septembre	272	0 / 1	20	96	41	-	-	-
octobre	234	0 / 1	12	86	49	-	-	-
novembre	204	- / -	-	-	-	-	-	-
décembre	199	0 / 1	39	139	52	17,6	17,6	1,8

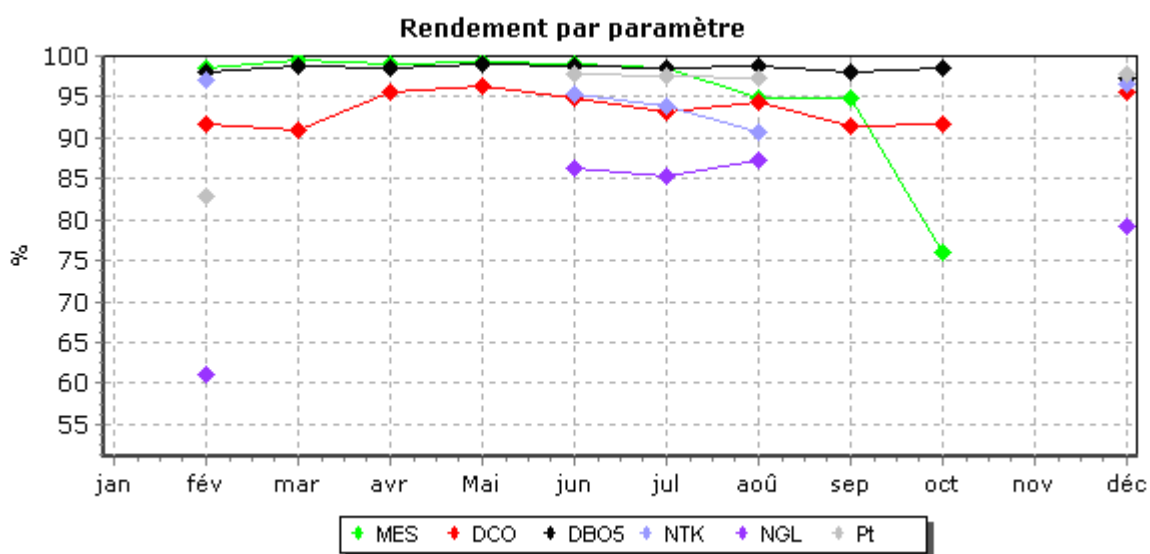
(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

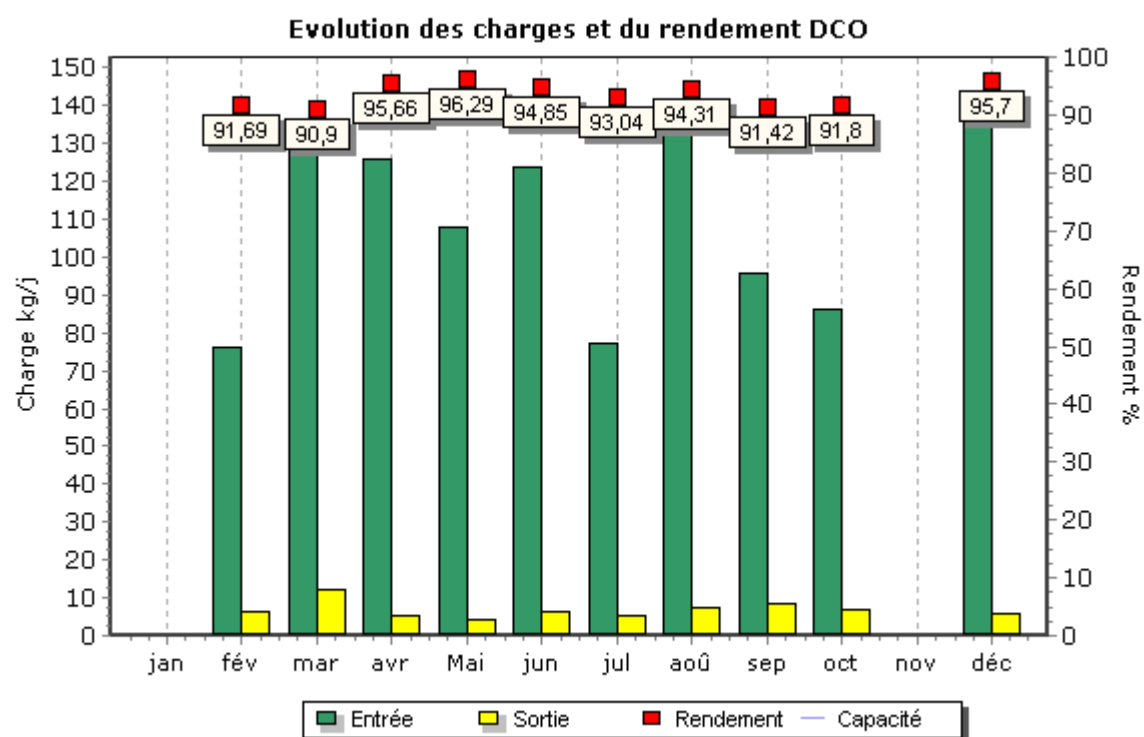
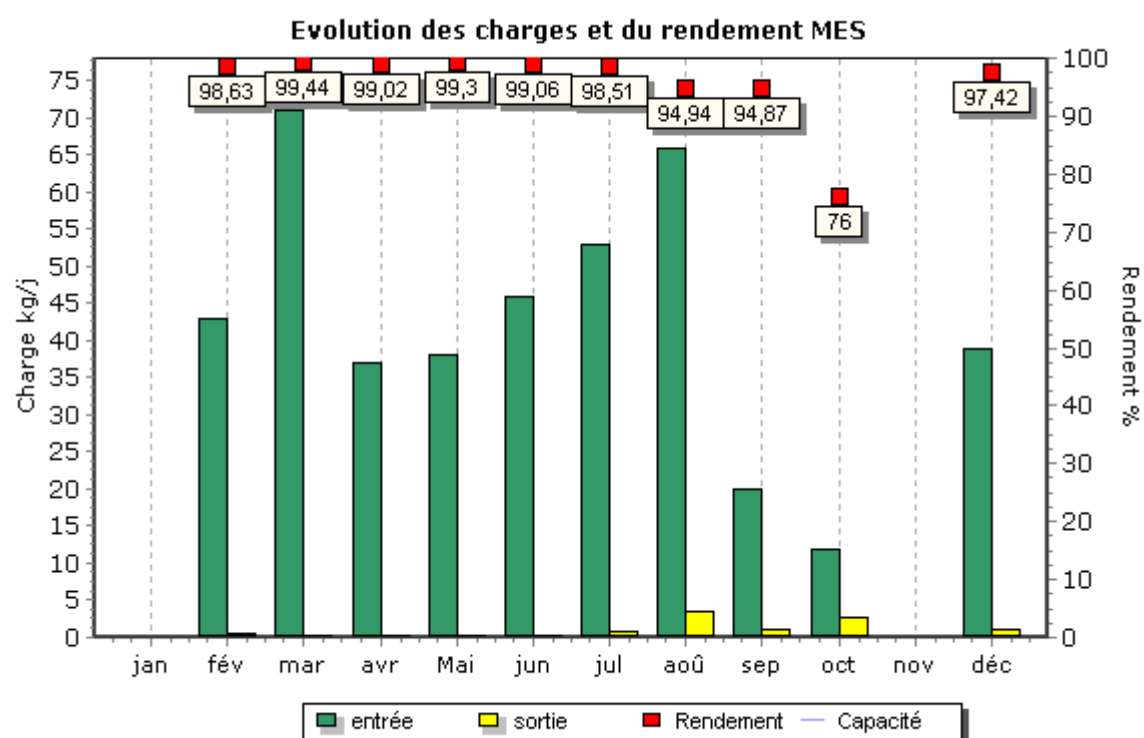


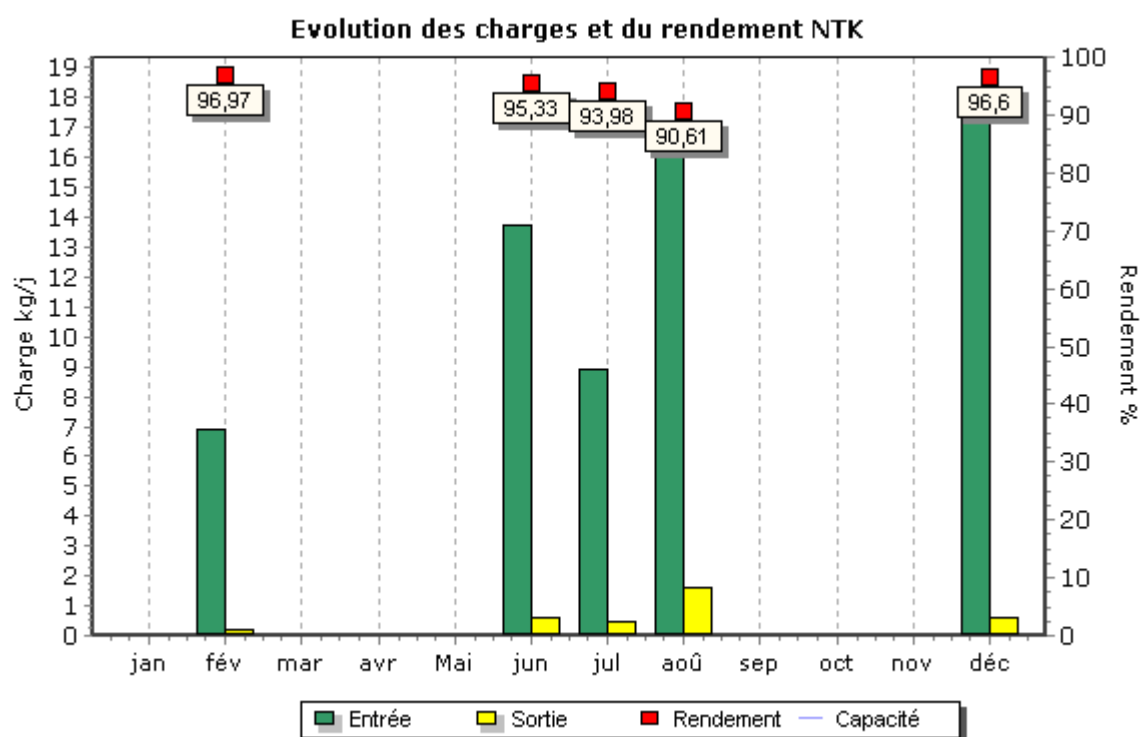
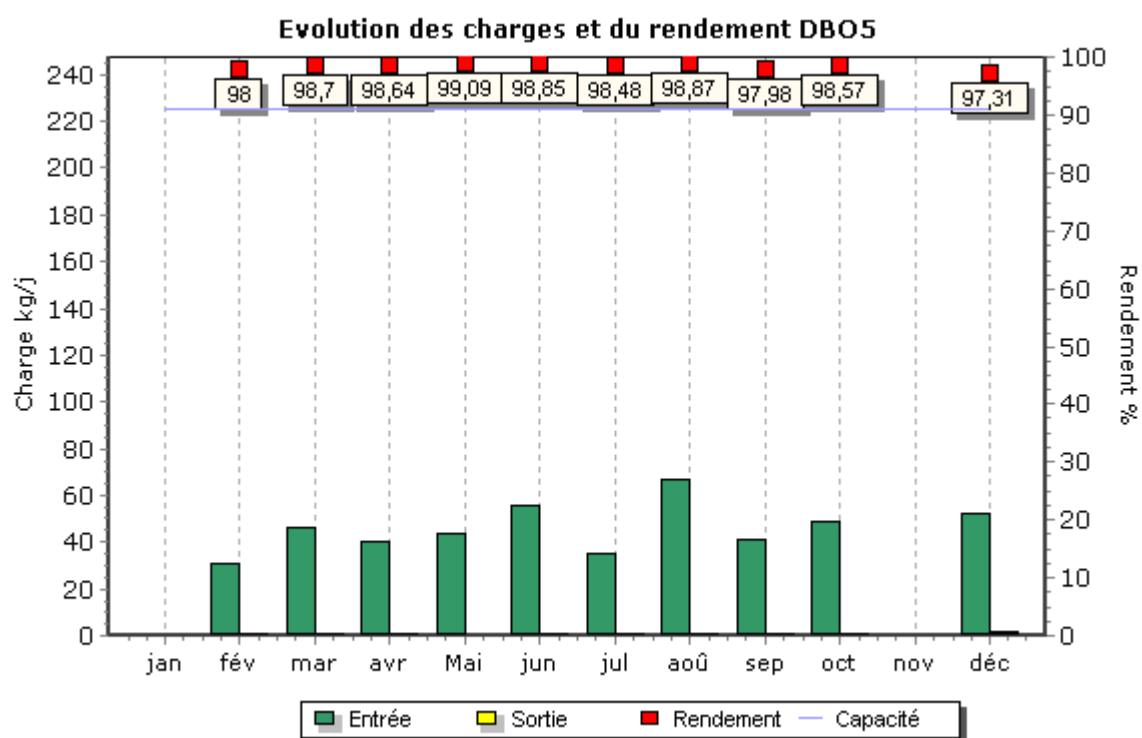
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

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	0,6	98,63	6,3	91,69	0,6	98,00	0,2	96,97	2,7	61,07	0,2	82,93
mars	0,4	99,44	12,2	90,90	0,6	98,70	-	-	-	-	-	-
avril	0,4	99,02	5,5	95,66	0,6	98,64	-	-	-	-	-	-
mai	0,3	99,30	4,0	96,29	0,4	99,09	-	-	-	-	-	-
juin	0,4	99,06	6,4	94,85	0,6	98,85	0,6	95,33	1,9	86,38	0,0	97,89
juillet	0,8	98,51	5,4	93,04	0,5	98,48	0,5	93,98	1,3	85,24	0,0	97,46
août	3,4	94,94	7,6	94,31	0,8	98,87	1,6	90,61	2,2	87,17	0,0	97,19
septembre	1,0	94,87	8,3	91,42	0,8	97,98	-	-	-	-	-	-
octobre	2,8	76,00	7,0	91,80	0,7	98,57	-	-	-	-	-	-
novembre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
décembre	1,0	97,42	6,0	95,70	1,4	97,31	0,6	96,60	3,7	79,30	0,0	97,78

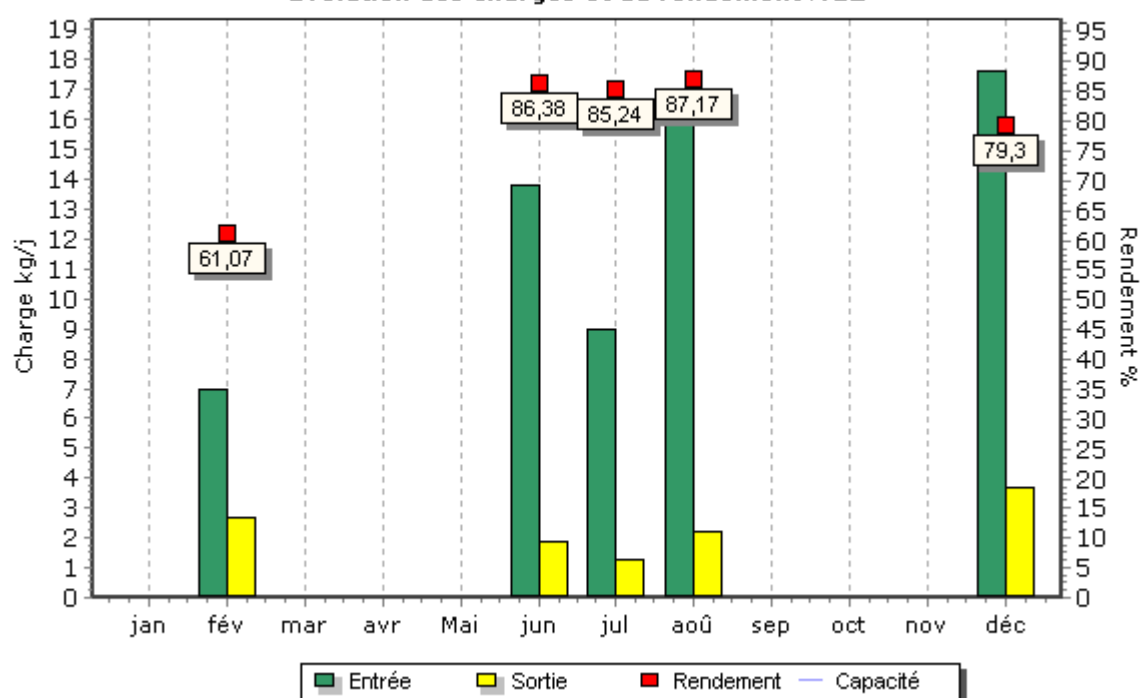


Evolution des charges et du rendement par paramètre

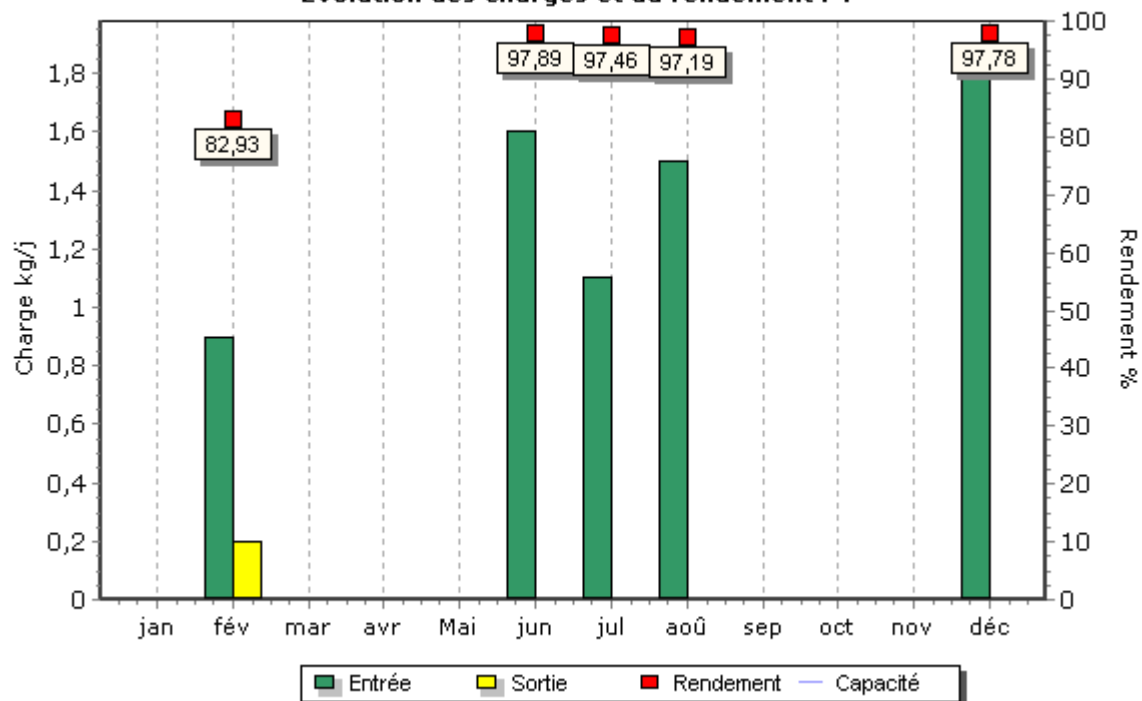




Evolution des charges et du rendement NGL



Evolution des charges et du rendement PT



7.5. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2015 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société **Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux (VE-CGE)** au sein du Centre Régional Côte d'Azur 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.

Par ailleurs, et dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones aux effectifs plus resserrés (en lieu et place des 34 Centres Opérationnels et 8 Régions antérieurs), s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Pour répondre aux exigences des clients de Veolia Eau, les Centres Régionaux se sont vu confier, au plus près du terrain par conséquent, un certain nombre de moyens notamment techniques et commerciaux précédemment alloués en Région. Parallèlement, la fonction comptable, mutualisable, a été regroupée dans un centre comptable national afin d'optimiser la productivité de ces tâches.

Au sein de cette organisation, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société **Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux (VE-CGE)** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Zone ou d'un Centre Régional par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, 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 du Centre Régional (niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national 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

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015.

Ainsi, le Centre Régional Côte d'Azur mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation est désormais responsable de 44 contrats de DSP qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 31 d'entre eux par l'ancien Centre Alpes maritimes, pour 13 d'entre eux par l'ancien Centre Var.

Ce Centre Régional est rattaché à la Zone Méditerranée, qui couvre le même périmètre que l'ancienne Région Méditerranée ; ce Centre Régional bénéficie désormais toutefois directement à son niveau de moyens renforcés, et issus notamment d'une partie des moyens de l'ancienne Région et des Centres supprimés.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2015 par la Société :

- ◆ D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2015 comme en 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société,
- ◆ D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2015 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

1. Changement d'estimation

L'évolution du système d'information comptable de Veolia Eau a permis à la Société d'établir ses CARE directement au sein de celui-ci et non plus, comme c'était le cas jusqu'à présent, au moyen d'une application spécifique. Cette évolution permet une traçabilité et une réactivité encore accrues dans le processus d'élaboration des CARE. Pour accompagner ce changement, le mode de détermination de la clef de répartition « valeur ajoutée » a été simplifié :

- ◆ d'une part celle-ci est déterminée désormais directement au seul niveau du contrat et non plus, comme c'était le cas antérieurement « en cascade », c'est-à-dire que les charges indirectes engagées à un niveau donné étaient réparties en ajustant la valeur ajoutée des contrats de charges engagées à des niveaux intermédiaires,
- ◆ d'autre part, le nombre de postes de charges venant en minoration de la valeur ajoutée a été réduit pour ne plus concerner désormais que les charges contractuelles et les achats d'eau en gros. Enfin, un « forfait » de peines et soins de 5% est appliqué sur ces achats d'eau en gros,
- ◆ l'évolution décrite au présent paragraphe (et plus amplement détaillée au § 3.2) a été analysée comme un changement d'estimation.

2. 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.

3. Charges

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

- ◆ les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1),
- ◆ la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- ◆ les dépenses courantes d'exploitation (cf 3.1.1),
- ◆ 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 (cf 3.1.2). 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,
- ◆ les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

Il est par ailleurs rappelé 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 paragraphe § 3.2 (Charges réparties). 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.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 et 2015 a permis de renforcer la finesse d'imputation des différentes charges opérationnelles et en particulier celle des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier. Ces actions ont eu pour effet d'augmenter la part des charges imputées directement au contrat.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

3.1.2. 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" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Garantie pour continuité du service

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), 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 (voir notes 4 et 5 ci-après).

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 (voir note 4 ci-après) ;
- ◆ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

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 (voir note 5 ci-après) 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.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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

- Fonds contractuel

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

- 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.

3.1.3. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2015 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelles additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

3.2. 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 du GIE national.

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

3.2.1. 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, zones, centres régionaux, services (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné 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.

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, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau

organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) 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.

3.2.2. 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 Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui 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 au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

3.3. Autres charges

3.3.1. 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 ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

3.3.2. 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 2015 au titre de l'exercice 2014.

3.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national 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.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2015 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.

7.6. Attestations d'assurance

→ *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, **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33 – 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société :

VEOLIA EAU
Parc des Fontaines
169 Avenue Georges Clémenceau
92735 NANTERRE CEDEX

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 **2016/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 09, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

*Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :*

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX et ses filiales
163 - 169 avenue Georges Clemenceau
92000 NANTERRE

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, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

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

La présente attestation est valable du **1er janvier 2016** jusqu'au **31 décembre 2016**, 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.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 30 Décembre 2015



**ATTESTATION D'ASSURANCE
AU TITRE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX**

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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0074459LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement, lorsque les dommages résultent d'Atteintes à l'Environnement consécutifs à des faits fortuits prenant naissance sur les sites lui appartenant ou qu'il exploite.

MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'Assureur, toutes garanties confondues, ne peut excéder 10000000 EUR, pour l'ensemble des sinistres réglés au titre d'une même année d'assurance.

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement : 10000000 EUR 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 janvier 2016 au 31 décembre 2016 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° 2015/XFR0074459LI/212283, pour valoir ce que de droit le 30/11/2015
Pour AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :

7D6261BE4D5E01D7719FA049986A5A23431E8D4C6B4C233F4FD8FCCE235AF61063F5FBEF9A5F2CB15D40C6C7489ABBA5EBA3C17D5E27F71DD6ACCAA55E
1D8D8B540A98F034B4FAB5FE363D11C2E47256D56A58B1C7FBC54DC1B93C4052BEF2F61E9BDE F948ADB055DC43CF7D4354973218D124268740A606BC83
E3122361F9992B77A43DC5337318427EF877479AD377483B6F8F5A9333D3ABA0E0BFC5C0FA527F45A78104E28DEC E455A2641224A0D073D7977B9327D6
9FADA00B5C7AF30E0D85863E2D24FBD500658E92F4DE184B9F4BE22386542214FE2F9AD46DB1AD733FD93CF3DD620F8A666AD4A5F7A1F07CA98798B9E6
BAE00EC5FF958D626F5C7114 Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427D61 Numéro de série certificat :
/C=FR/O=Certnomis/OU=0002433998903/CN=Certnomis-AA et Agents

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

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

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.089.080, 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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0074410LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ce contrat.

MONTANTS DES GARANTIES :

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

• **Responsabilité Civile Exploitation :**

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : 10000000 EUR 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 : 10000000 EUR 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 janvier 2016 au 31 décembre 2016 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2015/XFR0074410LI/212082 le 27/11/2015 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 :
05219AE3BC325861C07E9A140A857479939853EBFF0D81D85094CAA823C354E65580F9FFA914FC6FC19E711CD6646431AE3CE635859335F6F53E8FAED2
C09772493CA3DE88A2C3BEDC07299684C0C8A1591D368291C589C52982EAD9AF653561FC7A3EEC5743A9DF294FC855850170AD3B43EA4329524802BF1D
CCF109BA8D6492274995C274BD0F144D6C4500931153346FD7DAD146B234A0631CE1FD6C7A9865506FCB4677931E5F16000652310EC9C2BC339FD8F4EF1
5B9B03A8B9FA49883F574ECF679FFC9A588DA92B2452A951138415C8686CA72422DE755E1E66A1B72EFBD214159B9965A3D48F768148C8C3312E01A0A1
9950584A3A992A4AEE39C8C8 Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427061 Numéro de série certificat :
/C=FR/O=Certnoms/OU=002433998903/CN=Certnoms-AA et Agents

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 190 089 080 € - 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

7.7. Actualité réglementaire 2015

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Services publics locaux

→ **Loi NOTRe**

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) confie de nouvelles compétences aux régions et redéfinit clairement les compétences attribuées à chaque collectivité territoriale. Il s'agit du troisième volet de la réforme des territoires, voulue par le président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) et la loi relative à la délimitation des régions. Cette dernière loi a notamment complété les orientations fondamentales du schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI) :

- ✓ en portant le seuil minimal de création des intercommunalités à fiscalité propre à 15 000 habitants, avec plusieurs dérogations notamment pour les zones de montagne et les zones insulaires, ou en fonction de la densité de population sur le territoire de l'EPCI à fiscalité propre (en conservant un plancher de 5 000 habitants) ;
- ✓ en fixant l'objectif de réduction du nombre de syndicats considérés comme faisant double emploi avec un EPCI à fiscalité propre situé sur le même territoire ;
- ✓ en organisant le transfert obligatoire de compétences «eau potable» et « assainissement » aux communautés de communes et aux communautés d'agglomérations à compter du 1er janvier 2020. Le législateur concentre ainsi entre les mains des EPCI à fiscalité propre l'ensemble des compétences d'eau potable, d'assainissement, de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations.

→ **GEMAPI.**

L'acronyme GEMAPI pour « GEStion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi MAPTAM de janvier 2014.

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2015 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences.

- ◆ La Loi NOTRe du 7 août 2015 reporte au 1 janvier 2018 la prise des compétences visées par les communes ou les EPCI à fiscalité propre ;
- ◆ Le Décret 2015 – 526 porte sur les modalités de qualification du niveau de protection, de gestion et de transfert des ouvrages (digues) contre les crues ou les submersions marines ;
- ◆ Le Décret 2015 – 693 précise les modalités d'indemnisation par l'Etat des collectivités territoriales touchées par des événements climatiques ou géologiques.
- ◆ Le Décret 2015-1038 : délimitation des périmètres géographiques et des interventions respectifs des Etablissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE) et des Etablissements Publics Territoriaux de Bassins (EPTB).
- ◆ Enfin, la circulaire ministérielle du 21 octobre 2015 précise les modalités d'application de la GEMAPI dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (SDCI).

→ *Marchés publics.*

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a posé les grandes lignes de la nouvelle mouture du code des marchés publics. Elle rassemble, au sein d'un corpus unique, les règles régissant tous les contrats constituant des marchés publics au sens des directives européennes. Elle tend à rationaliser les règles générales de passation et d'exécution des marchés publics. Elle regroupe en un seul dispositif les dispositions concernant différentes obligations de publicité et mise en concurrence, tout en conservant des dispositions propres à chaque catégorie de contrats et en prenant en compte les spécificités de certains acheteurs, notamment dans le secteur des réseaux. Un décret viendra en préciser l'application. Le dispositif dans son ensemble entrera en vigueur au plus tard le 1^{er} avril 2016 pour respecter les échéances européennes

Parallèlement, le décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 est venu relever le seuil de dispense de procédure qui passe de 15 000 € HT à 25 000 € HT. Ses dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2015.

Les seuils européens de passation des marchés publics, des contrats de partenariat et des concessions de travaux publics changent au 1^{er} janvier 2016.

Le Décret n° 2015-1904 du 30 décembre 2015, modifie les seuils de procédure formalisée applicables aux marchés publics à compter du 1^{er} janvier 2016 qui passent de :

- ◆ 134 000 à 135 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services de l'État ;
- ◆ 207 000 à 209 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- ◆ 414 000 à 418 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des entités adjudicatrices ainsi que pour les marchés publics de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité
- ◆ 5 186 000 à 5 225 000 € HT pour les marchés publics de travaux.

Le décret modifie également le code général des collectivités territoriales afin d'aligner sur le seuil de procédure formalisée applicable aux marchés de services passés par les collectivités territoriales le seuil à partir duquel les marchés et contrats passés par ces collectivités et leurs établissements publics sont obligatoirement transmis au représentant de l'Etat dans le département pour l'exercice du contrôle de légalité.

→ *Principe « silence vaut acceptation ».*

Par la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette inversion résulte du « Choc de simplification » promis par le Gouvernement.

En 2014, ont été ainsi publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Le 10 novembre 2015, ont été publiés 11 nouveaux décrets d'application dont deux (*décret n° 2015-1459 et décret n° 2015-1461*) ont introduit un certain nombre d'exceptions relatives aux activités de l'eau et de l'assainissement (Silence Vaut Refus ou Silence Vaut Acceptation avec dérogation de délai). Par conséquent, il appartient à tout demandeur de vérifier systématiquement au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà). Pour sécuriser la procédure administrative, il est possible de demander une « attestation » à l'autorité administrative pour les décisions implicites d'acceptation.

Ce nouveau principe et ses exceptions est rentré en vigueur au 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

→ Travaux à proximité des réseaux.

L'arrêté du 24 juillet 2015 fixe pour l'année 2015 le barème des redevances pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers (Guichet Unique).

L'arrêté du 22 décembre 2015 précise les modalités de formation et de validation par examen (QCM) pour l'obtention l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Notamment, cet arrêté fixe la date d'entrée en vigueur de l'AIPR au 1 janvier 2018.

Par ailleurs, ce même arrêté introduit l'utilisation d'un Fond de Plan au nouveau format 'PCRS' (très grande échelle) lors des transmissions des réponses aux DICT de manière dématérialisée.

→ Amiante.

En application de l'article R 1334-23 du code de la santé publique, l'arrêté du 1er juin 2015 complète les obligations incombant aux maîtres d'ouvrage et aux exploitants de réseaux lors de travaux de renouvellement, d'entretien et de démantèlement de canalisations contenant de l'amiante-ciment (repérage préalable, information du Guichet Unique de l'Inéris, modalités d'interventions sur ce type de canalisations). Cet arrêté précise les modalités de transmission au préfet des rapports de repérage des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante (modèle de courrier).

→ Transition énergétique et émission de GES.

💧 CEE.

Le dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE) créé par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique (loi POPE et codifié aux articles R. 221-1 à R. 221-25 du Code de l'énergie) repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposées aux fournisseurs d'énergie (les "obligés") dont les ventes annuelles sont supérieures à un seuil défini par le décret n°2010-1663 du 29 décembre 2010. Ce dispositif les oblige à entreprendre différentes actions auprès de leurs clients (ménages, collectivités territoriales ou professionnels) pour atteindre les objectifs prévus pour une période donnée.

La troisième période d'obligations d'économies d'énergie 2015-2017 a commencé le 1er janvier 2015, pour une durée de trois ans, avec un objectif d'économies d'énergie de 700 TWh cumac.

L'article 30 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) crée une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique, dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Le Décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 relatif aux certificats d'économie d'énergie a été pris dans ce sens.

💧 Audit énergétique.

L'obligation de réaliser un audit énergétique découle de la directive du 25 octobre 2012 sur l'efficacité énergétique. Le premier audit énergétique ou une certification de système de management de l'énergie (ISO 50001) doivent être établis au plus tard le 5 décembre 2015 et ne concerne que les grandes entreprises.

Dans un communiqué du 16 novembre 2015, le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a autorisé un report de délai au 30 juin 2016 pour la remise des justificatifs dans la mesure où la démarche a bien été engagée avant le 5 décembre 2015.

💧 Bilans des Emissions de GES.

L'Article 75 de la loi dite « Grenelle II », dorénavant codifié aux articles L 229-25, R 229-46 à R 229-50 du code de l'environnement impose depuis 2012 à l'Etat, aux collectivités territoriales et aux entreprises de plus de 500 salariés (250 en Outre-Mer) la réalisation d'un Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (Bilan GES) engendrées par leurs activités, comportant une synthèse des actions de réduction envisagées.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et ses textes d'application prévoient de faire converger le Bilan GES avec l'audit énergétique (périodicité de 4 ans).

L'ordonnance n°2015-1737 et décret n°2015-1738 du 24 décembre 2015 modifient les obligations des entreprises relatives aux bilans d'émissions de GES dans ce sens et une plateforme informatique administrée par l'ADEME centralise les données.

💧 **Budgets carbone nationaux et stratégie nationale bas carbone (SNBC).**

Mesure d'application importante de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article 173 TECV), le Décret n°2015-1491 du 18 novembre 2015 fixe les budgets carbone nationaux et adopte la stratégie nationale bas carbone (SNBC).

L'État, les collectivités territoriales et les personnes morales de droit public doivent prendre en compte la SNBC dans leurs documents de planification et de programmation qui ont des incidences significatives sur les émissions de GES. Les budgets carbone sont les plafonds nationaux d'émission de GES et sont présentés par grands secteurs (transports, bâtiment, agriculture, industrie, énergie, déchets). Les leviers d'action pour le secteur de l'eau et de l'assainissement sont notamment : la valorisation matière des déchets qui n'ont pu être évités – la valorisation énergétique des déchets – la réduction des émissions de méthane des stations d'épuration.

➔ **Eaux pluviales urbaines & maîtrise de l'imperméabilisation.**

Le Décret 2015-1039, entré en vigueur le 21 août 2015, détaille les modalités de mise en oeuvre du service de collecte, transport, stockage et traitement des eaux pluviales et les missions de service public administratif qui reviennent aux communes ou, le cas échéant, aux établissements publics de coopération intercommunale.

Les collectivités doivent définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines, assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages et contrôler «les dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics ».

Par ailleurs, le Décret n° 2015-1783 du 28 décembre 2015, pris en application de la Loi ALUR de mars 2014, s'inscrit dans le cadre de la réforme du PLU. Il prévoit notamment la possibilité d'imposer une part minimale de surfaces non-imperméabilisées ou éco-aménageables afin de contribuer au maintien de la biodiversité et de la nature en ville. Le règlement du PLU peut imposer les installations nécessaires à la gestion des eaux pluviales et du ruissellement.

➔ **Conventions de mandat.**

Pris en application de l'article L. 1611-7-1 du CGCT, le Décret n° 2015-1670 précise les dispositions comptables et financières applicables aux conventions de mandat conclues par les collectivités territoriales et leurs établissements publics pour l'encaissement de leurs recettes : mentions du mandat, modalités de contrôle des opérations, conditions de restitution des fonds, etc. Il étend également le champ des recettes dont l'encaissement peut être confié à un organisme public ou privé. Enfin, il précise que tout projet de mandat donne lieu à la consultation préalable du comptable public qui est réputé rendre un avis dans un délai d'un mois. Ce délai pourrait avoir des répercussions sur les procédures de délégation de service public lorsque le délégataire manie des fonds publics.

→ **Arrêté du 21 juillet 2015 et note technique du 7 septembre 2015.**

Le système d'assainissement de chaque collectivité est tenu de fonctionner conformément à la Directive Européenne sur les Eaux Résiduaires Urbaines. Deux textes publiés durant l'année 2015 viennent renforcer l'évaluation de la performance du système d'assainissement, à savoir :

- ◆ **l'arrêté du 21 juillet 2015** (remplaçant l'arrêté du 22 juin 2007) qui fixe les prescriptions s'appliquant aux collectivités pour la conception, l'exploitation, la surveillance et l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement et positionne le maître d'ouvrage au centre du dispositif d'atteinte et de mesure de la performance du système d'assainissement.
- ◆ **la note technique du 7 septembre 2015** qui précise les prescriptions pour la surveillance des systèmes de collecte et les performances à atteindre en matière de collecte des eaux usées, notamment par temps de pluie ainsi que les modalités d'actions en cas de manquement. En particulier, les rejets au milieu naturel par temps de pluie ne devront pas dépasser 5% en volume ou en charge, ou 20 déversements par an pour chacun des déversoirs d'orage, selon une option à retenir par la collectivité.

La très grande majorité des dispositions introduites par ces deux textes ont une date d'application au 1^{er} janvier 2016.

→ **Redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique.**

L'arrêté du 20 mars 2015 (JO du 2 avril 2015) met à jour *les modalités de contrôle du suivi des rejets pour prendre en compte les substances dangereuses pour l'environnement, récemment incluses dans le calcul de l'assiette de cette redevance.*

Certaines dispositions réglementaires (arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte) ont été modifiées afin d'actualiser les règles de calcul de l'assiette de la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique, en prenant en compte les substances dangereuses pour l'environnement (SDE).

En tant que nouvel élément constitutif de cette pollution, les substances dangereuses doivent désormais être prises en compte lors de la réalisation des analyses et du suivi régulier des rejets.

Cet arrêté introduit également de nouvelles dispositions relatives au contrôle de conformité du suivi régulier des rejets.

→ **Recherche de Substances Dangereuses dans l'Eau (RSDE).**

La note technique du MEDDE du 19 janvier 2015 modifie la circulaire du 29/09/2010 relative à la surveillance des micropolluants dans les eaux rejetées au milieu naturel par les stations de traitement des eaux usées (STEU).

Compte tenu de l'impact financier de la démarche et dans l'attente des résultats sur les substances dangereuses dans les eaux (RSDE) de la campagne initiale par l'INERIS, la note prévoit diverses mesures de simplification dont, notamment, le gel des campagnes dites 'régulières' pour l'année 2016.

Dans le cadre de l'application de l'arrêté du 21 juillet 2015, un texte du MEDDE précisera le nouveau protocole des campagnes régulières qui seront mises en œuvre à partir de 2017.

→ **Sous-Produits.**

Par arrêté du 11 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 5 septembre 2003 portant mise en application obligatoire de normes, il est rappelé que sous certaines conditions, des produits destinés à l'agriculture peuvent sortir du statut du déchet, à condition de respecter des normes rendues obligatoires et listées par arrêté interministériel :

Deux nouvelles normes portant sur les sous-produits issus du traitement des eaux usées s'ajoutent à cette liste :

- > NF U 44-003 (août 2015). - Amendements basiques contenant des matières d'intérêt agronomique issues du traitement biologique des eaux.
- > NF U 44-095 (mai 2002). - Amendements organiques. - Composts contenant des matières d'intérêt agronomique, issues du traitement des eaux,

→ *Emissions polluantes (combustion, incinération ou coïncinération boues de STEU).*

En janvier 2015, le Ministère de l'Ecologie a publié un « Guide de mise en œuvre de la directive sur les émissions industrielles » afin d'aider les industriels à mieux appréhender les questions relatives aux émissions de leurs installations. Ce guide, sous forme de questions/ réponses, traite, notamment du classement des activités industrielles au titre de la nomenclature des installations classées, de la mise en œuvre des meilleures techniques disponibles (MTD), ainsi que de la détermination des valeurs limites d'émission (VLE).

Par ailleurs, le Ministère de l'écologie a publié le 16 avril 2015 neuf fiches techniques sur le site de l'inspection des installations classées afin d'aider les industriels à mieux appréhender les questions relatives aux installations de combustion.

Une nouvelle directive (2015/2193) du 25 novembre 2015 relative aux installations de combustion moyenne apporte des modifications sur le plafonnement des émissions en SO₂, NO_x et poussières, avec une application dès 2018.

→ *Seveso 3.*

Le décret n°2014-285 du 3 mars 2014 a transposé la directive européenne 2012/18/UE du 4 juillet 2012 dite « Seveso 3 », et est applicable depuis le 1er juin 2015. L'objet de cette transposition a été de modifier la nomenclature des ICPE.

Selon l'article L 513-1 du code de l'environnement, en cas de changement de classement ICPE, l'exploitant a le droit de continuer d'exploiter l'installation sous réserve de se faire connaître du préfet avant le 01/06/2016 pour les établissements devenant SEVESO au 1/06/2015.

→ *Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement.*

Le délai de présentation fixé antérieurement à six mois suivant la clôture de l'exercice - est apparu trop court pour permettre d'intégrer dans ce rapport les données relatives aux comptes et à la qualité du service rendu par le délégataire, tenu quant à lui de remettre au plus tard ces éléments le 1er juin de chaque année. C'est pourquoi, le Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 décale de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics (RPQS), le portant à neuf mois au plus tard suivant la clôture de l'exercice concerné. En d'autres termes, le RPQS de l'année N doit être présenté à l'assemblée délibérante dans un délai de 9 mois à compter de la clôture de l'exercice, soit avant le 30 septembre de l'année N+1.

→ *Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement.*

Le décret précité introduit par ailleurs l'obligation, pour les collectivités de plus de 3500 habitants, de saisir et transmettre par voie électronique au système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) géré par l'Onema les indicateurs techniques et financiers qui doivent figurer dans ces rapports lorsqu'ils concernent l'eau et l'assainissement. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016. Elle inclut en outre une obligation de transmission au Préfet de chaque département ainsi qu'une information du public sur la mise à disposition de ces données.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre général de l'ouverture des données publiques tel que confirmé par la Loi 2015-1779 du 28 décembre 2015 sur les modalités de réutilisation des informations du secteur public.

Assainissement et qualité des milieux

→ **Adoption des SDAGE 2016 – 2021.**

Douze arrêtés publiés au JO du 21 décembre 2015 portent sur l'approbation des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et les programmes pluriannuels de mesures qui leur sont associés pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départements d'outre-mer.

A noter que c'est à travers les SDAGE 2016 – 2021 qu'est étendue la liste des captages prioritaires (captages dits « Grenelle »). Au plan national, cette liste passe de 532 à 1000 captages sur lesquels doivent être déclinées des actions ciblées de maîtrise de la pollution diffuse à l'échelle d'aires d'alimentation (AAC), généralement plus vastes que les périmètres de protection réglementaires.

Différents textes réglementaires publiés durant l'année 2015 s'inscrivent dans le processus d'approbation des SDAGE :

- ◆ La note technique du MEDDE du 11 juin 2015 actualise les objectifs nationaux de réduction des rejets de substances dangereuses dans les eaux de surface ;
- ◆ L'arrêté du 27 juillet (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application de l'article R. 212 du code de l'environnement ;
- ◆ L'arrêté du 7 août 2015 (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ;
- ◆ L'arrêté du 13 septembre 2015 (JO du 24/10/2015) qui modifie l'arrêté du 16 mai 2005 portant sur la délimitation ou les groupements de bassins en vue de l'élaboration de la mise à jour des SDAGE.
- ◆ L'avis du MEDDE du 8 novembre 2015 relatif aux limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour les analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques en vue de l'agrément des laboratoires prévu à l'arrêté du 27 octobre 2011.

→ **Adoption des PGRI 2016 – 2021.**

En parallèle du processus d'adoption des SDAGE, douze arrêtés publiés au JO du 22 décembre 2015 portent sur l'approbation des Plans de Gestion des Risques d'Inondation (PGRI) pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départements d'outre-mer. Ces PGRI s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie Nationale de Gestion des Risques d'Inondation arrêtée en octobre 2014.

→ **Police de l'eau / Politique pénale.**

La circulaire n° 2015-9/G4 du 21 avril 2015 relative à la lutte contre les atteintes à l'environnement est axée en premier lieu, sur le principe d'une définition d'une politique pénale adaptée aux enjeux environnementaux locaux en établissant notamment une collaboration avec les services administratifs relatifs à la police de l'environnement. En second lieu, sur le traitement judiciaire des infractions, la Ministre recommande d'apporter des réponses pénales diversifiées en fonction de la gravité de l'infraction (recherche systématique de la remise en état, quelle que soit l'orientation procédurale ; poursuites systématiques en cas de dommage grave ou irréversible, d'obstacle aux fonctions ou de réitération ; alternatives aux poursuites dans tous les autres cas). La circulaire du 21 avril 2015 préconise par ailleurs de favoriser le recours à l'enquête de flagrance ou préliminaire qui permet de développer le traitement en temps réel par un magistrat référent des procédures d'atteintes à l'environnement afin d'éviter la persistance dans le temps de situations illégales et génératrices de dommages croissants.

→ Zones vulnérables.

Deux textes réglementaires publiés en 2015 portent sur les modalités de désignation des zones vulnérables aux pollutions azotées.

- Le décret 2015 – 126 (JO du 5 février 2015) simplifie les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. En outre, il assure une meilleure transposition de la directive européenne dite "nitrates" (directive 91/676/CE du 12 décembre 1991 concernant la protection des eaux contre la pollution par les nitrates à partir de sources agricoles) ;
- L'arrêté du 5 mars 2015 (JO du 11 mars 2015) précise les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement.

→ Substances prioritaires.

La Décision d'Exécution (UE) n° 2015/495 du 20 mars 2015 établit une liste de vigilance relative aux substances soumises à surveillance dans le domaine de la politique de l'eau conformément à la directive 2008/105/CE. La désignation de ces substances vise à établir les priorités qui seront retenues lors de la révision de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE).

L'arrêté du 7 septembre 2015 fixe les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects dans le milieu aquatique des substances prioritaires visées à l'article R212-9 du code de l'environnement. La liste de ces substances, annexée à l'arrêté du 8 juillet 2010, est complétée afin d'assurer la transposition de la directive 2013/39 du 10 août 2013 ajoutant 12 nouvelles substances aux 33 substances existantes de la directive-cadre sur l'eau (2000/60/CE).

Assainissement et biodiversité – environnement

→ Troisième Plan National Santé Environnement.

L'instruction du 27 octobre 2015 commune MEDDE et Ministère de la Santé à destination des préfets de régions porte sur les modalités d'application dans les territoires, durant l'année 2016, du troisième Plan National Santé Environnement (PNSE III).

Le PNSE III a été publié en novembre 2014 pour la période 2015-2019. Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP ».

Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

7.8. 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).

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

Cette norme s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia Eau à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification OHSAS 18001 :

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

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia eau à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

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, de

façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé) (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

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

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

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

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

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

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

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

Conformité réglementaire des rejets :

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

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

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

Equivalent-habitant :

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

Habitants desservis :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ + 10 points : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs...).
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées ;
- ◆ + 10 points : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ;
- ◆ + 10 points : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement...) ;

- ◆ + 10 points : mise en oeuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.
- ◆ + 10 points : mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins trois ans).

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

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

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

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

- ◆ + 10 : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

- ◆ + 10 : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux d'impayés [P257.0]:

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

Taux de raccordement :

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

Taux de réclamations [P258.1] :

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

Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris
572 025 526 - Tous droits réservés - 2015