



2014




RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

Une année de performance et de gestion durable de votre service public de l'assainissement (Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.
Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité et tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence de la performance de votre service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	11
1.4. Le prix du service public de l'assainissement	13
1.5. Une organisation au service des usagers	14
2. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A VOTRE SERVICE	15
2.1. L'efficacité de la collecte et de la depollution des eaux usées	16
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	25
3.1. L'inventaire des biens du service	26
3.2. La gestion du patrimoine	28
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	35
4. LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA	37
4.1. Les services aux clients	38
4.2. Les équipes et moyens au service du patrimoine	43
4.3. L'empreinte environnementale	48
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	55
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	61
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	62
5.2. Le patrimoine du service	65
5.3. Les investissements et le renouvellement	66
6. ANNEXES	67
6.1. La facture 120 m ³	68
6.2. Le synoptique du réseau	70
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine	72
6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine	73
6.5. Annexes financières	79
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	101
6.7. Glossaire	107



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

→ **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux

→ **Périmètre du service :** SAINT ANDRE LES ALPES

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Prestations du contrat :** Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

- L'exploitation du service d'assainissement collectif ;
- La surveillance et l'entretien de l'ensemble des ouvrages et canalisations constituant le réseau ;
- La surveillance et l'entretien de la station d'épuration des eaux usées ;
- Le traitement et l'évacuation des sous-produits de l'épuration ;
- Le service à la clientèle comprenant la souscription des abonnements, l'information des consommateurs, l'émission et le recouvrement des factures.

→ **Durée du contrat**

Date de début : 05/04/2003

Date de fin : 04/04/2015

→ **Liste des avenants**

Aucun avenant au contrat.

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT - COMMUNE DESSERVIE SAINT ANDRE LES ALPES

LES CHIFFRES DU SERVICE

929	690	1	4 500	12,5	121 086
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation de dépollution	Capacité de dépollution (EH)	Longueur de réseau (km)	Volume traité (m ³)

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

STATION D'EPURATION

Renouvellement de l'agitateur d'anoxie suite à un dysfonctionnement.

Remplacement du coffret de télégestion.

INSUFFISANCES A AMELIORER

STATION D'EPURATION

- Mise en place d'un débitmètre boues sur l'alimentation de la presse à boues

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 prévoir la mise en place d'une poire de niveau sur le déversoir de La Mûre afin de comptabiliser les volumes déversés. Cette opération est exigée par la Direction Départementale des Territoires de la Mer.
- Il est urgent de remplacer le débitmètre de la Mûre sur Argens. Les volumes ne sont plus comptabilisés à ce jour. Un devis a été transmis à la collectivité, pas de suite à ce jour.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

STATION D'EPURATION

- Amélioration de la filière déshydratation des boues. Une étude sera remise en cours d'année 2015 pour moderniser et fiabiliser l'installation.
- Paramétrage du fonctionnement du poste de relèvement d'entrée afin de permettre le déversement des effluents en tête lors des pluies pour éviter le lessivage de la station.
- 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.
- Il convient de prévoir une étude pour la réhabilitation du génie civil du bassin d'aération.

RESEAU DE COLLECTE

- 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 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 d'engager les travaux de renouvellement du collecteur d'eaux usées tels que présentés dans le schéma directeur assainissement.

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT		PRODUCTEUR	VALEUR
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC (assainissement seul)	Délégataire	1,35 €/m ³
LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	NC
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents	Police de l'eau	NC
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	20
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	NC
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	100 %
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau	100 %
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	100 %
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100 %
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire	100 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	494
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	0
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	12 450 ml
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	Délégataire	40
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	2
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	4 500 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	27
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	2 000 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	122 286 m ³
	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	71 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	1 179 EH
	Volume traité	Délégataire	121 086 m ³
L'EVACUATION DES BOUES ET DES DECHETS		PRODUCTEUR	VALEUR
[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	12,9 t MS
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	5,1 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	2,1 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	22,4 m ³

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR
[D201.0]	Nombre de communes desservies	Délégataire	1
	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	929
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	690
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	690
	Assiette totale de la redevance	Délégataire	71 000 m ³
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	71 000 m ³
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,0 u/1000 habitants
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0 u/1000 abonnés
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,75 %
[P207.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0€
LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	92,40 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

1.4. 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'eau repose sur deux parties prenantes clés :

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service de l'assainissement 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 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Part délégataire			114,56	114,72	0,14%
Consommation	120	0,9560	114,56	114,72	0,14%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics			18,00	18,60	3,33%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1550	18,00	18,60	3,33%
Total € HT			146,10	146,86	0,52%
TVA			14,61	14,68	0,48%
Total TTC			160,71	161,54	0,52%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,34	1,35	0,75%

LA FACTURE 120 M³

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

1.5. Une organisation au service des usagers

TOUTE 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 (services disponibles 24h/24, 365 jours par an) au :



*APPEL NON SURTAXE

Votre service client en ligne est accessible :

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



VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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





2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la collecte et de la depollution des eaux usées

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

2.1.1. L'EFFICACITE DE LA COLLECTE

→ La maîtrise des entrants

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

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	632	649	653	678	690	1,8%

→ La surveillance du réseau de collecte

Pas d'inspection télévisée des canalisations au cours de l'exercice 2014.

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

La surveillance des déversements, identification des points de rejets

Nombre de points de rejet	2012	2013	2014
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1
Nombre de déversoirs d'orage	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
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	20	20	20

→ Le curage

Le plan de curage préventif et son suivi

Interventions de curage préventif	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	1	3	200,0 %
Longueur de canalisation curée (ml)	2 000	2000	0,0 %

Les désobstructions

Interventions curatives	2013	2014	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	19	27	42,1%
sur branchements	14	19	35,7%
sur canalisations	5	8	60,0%
sur accessoires	0	0	0,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	0	0	0,0%

Tableau des interventions réseau :

DATE	ADRESSE DE L'INTERVENTION	NIVEAU	ACTIVITE
02-janv	Haute	Collecteur	Désobstruction
14-janv	La Placette	Collecteur	Désobstruction
17-janv	Quartier Notre Dame	Collecteur	Désobstruction
22-janv	l'église	Collecteur	Désobstruction
29-janv	Verte	Collecteur	Désobstruction
30-janv	Quartier les Espinasses	Collecteur	Désobstruction
10-févr	Gare	Collecteur	Désobstruction
12-févr	l'église	Collecteur	Désobstruction
19-févr	basse	Collecteur	Désobstruction
21-févr	serres	Collecteur	Désobstruction
27-févr	haute	Collecteur	Désobstruction
08-mars	La Placette	Collecteur	Désobstruction
16-mars	serres	Collecteur	Désobstruction
24-mars	Camping	Collecteur	Désobstruction
13-avr	Quartier les Espinasses	Collecteur	Désobstruction
20-avr	Gare	Collecteur	Désobstruction
05-juin	Iccites	Collecteur	Désobstruction
12-juin	Quartier les Espinasses	Collecteur	Désobstruction
17-juin	Vertues	Collecteur	Désobstruction
01-juil	haute	Collecteur	Désobstruction
24-juil	basse	Collecteur	Désobstruction
18-août	haute	Collecteur	Désobstruction
02-sept	RN202	Collecteur	Désobstruction
08-oct	gare	Collecteur	Désobstruction
14-oct	Quartier les Iccites	Collecteur	Désobstruction
04-nov	haute	Collecteur	Désobstruction
03-déc	Grand rue	Collecteur	Désobstruction

En 2014 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **39,42 / 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	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km	0	0	0 %
Nombre de points concernés sur le réseau	1	1	0 %
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 450	12 450	0,0%

2.1.2. L'EFFICACITE DU TRAITEMENT

La performance d'un système d'assainissement se mesure par sa contribution à la préservation de l'environnement. Un système efficace permet de préserver la qualité de l'eau des rivières et des ressources en eau et de produire des boues valorisables. En 2011, Veolia a réalisé une première mondiale industrielle en produisant des bioplastiques à partir de boues d'épuration : une nouvelle forme de valorisation innovante et créatrice de valeur pour les industriels.

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

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

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 seul les bilans respectant les 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	2010	2011	2012	2013	2014
Performance globale du service (%)	92,0	100,0	62,0	75,0	100,0
ST ANDRE LES ALPES	92,0	100,0	62,0	75,0	100,0

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

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

Conformité des rejets d'épuration	2010	2011	2012	2013	2014
Performance globale du service (%)	91,7	100,0	61,5	76,9	100,0
ST ANDRE LES ALPES	91,67	100,00	61,54	76,9	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 aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 :*

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

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 aux prescriptions définies en application de l'arrêté du 22 juin 2007 :**

Cet indicateur **[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'auto surveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans conformes aux 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) et à l'arrêté préfectoral d'autorisation le cas échéant.

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

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

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

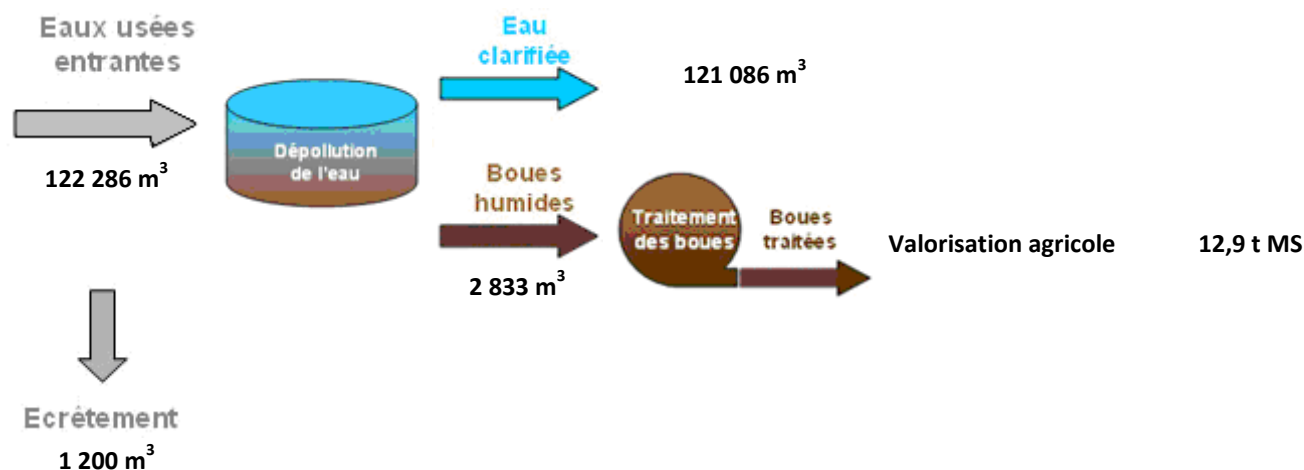
Pour garantir un haut niveau de rendement épuratoire de ses usines une démarche de maintenance préventive assistée par ordinateur a été développée afin de planifier de manière optimisée les tâches d'exploitation courante et les opérations d'entretien. Les files de traitement des eaux usées sont ainsi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

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillés en annexe 6.5 du présent document.

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

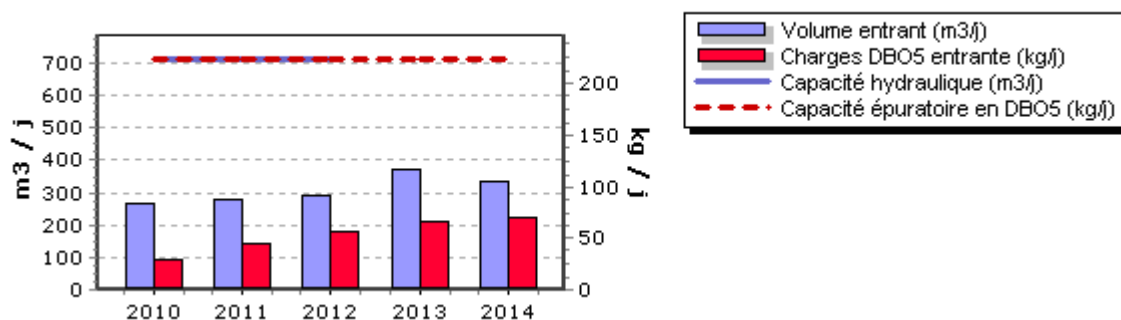
ST ANDRE LES ALPES

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 122 286 m³, soit un débit moyen journalier de 335 m³/j. Le maximum atteint est de 2 091 m³/j. Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'auto surveillance 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

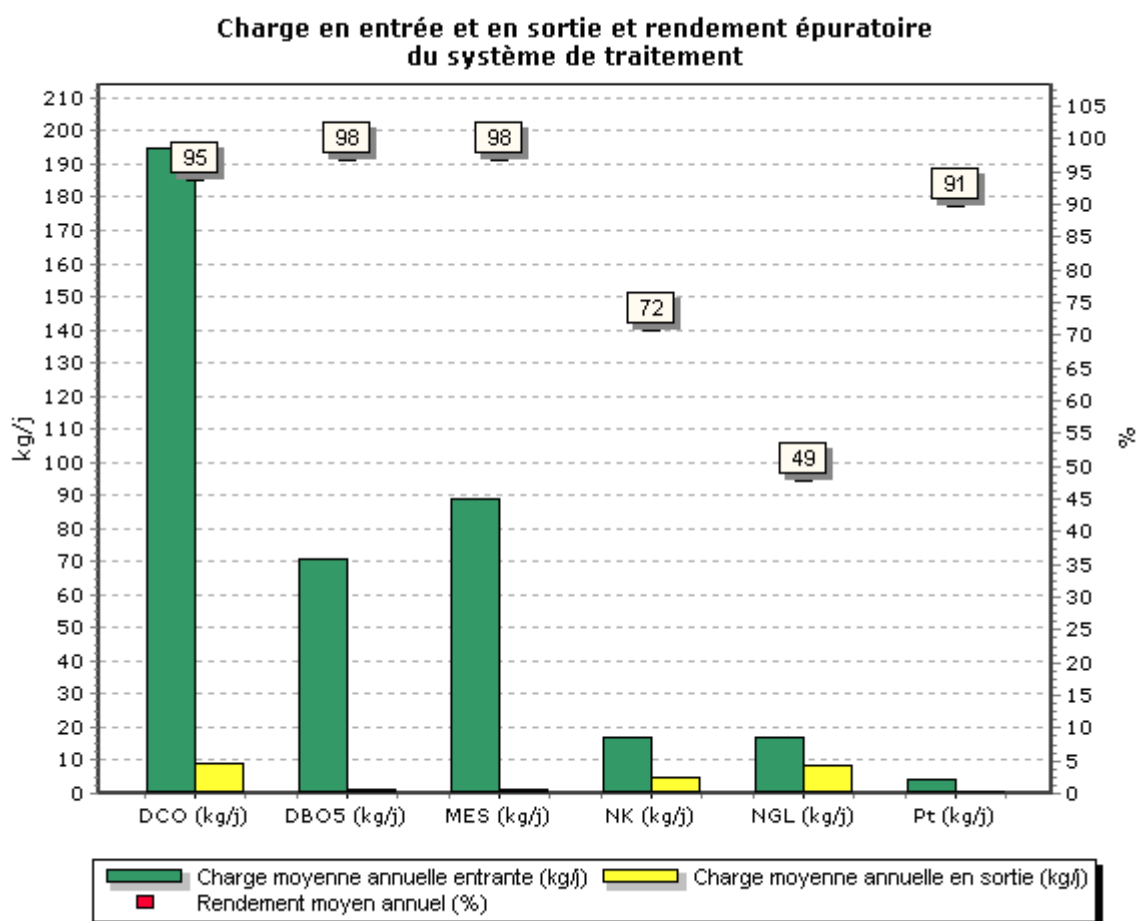
	2010	2011	2012	2013	2014
Volume entrant (m3/j)	267	281	291	370	335
Capacité hydraulique (m3/j)	715	715	715	715	715
Charge DBO5 entrante (kg/j)	30	45	57	66	71
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	225	225	225	225	225



Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	5	5	5
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	194,70	71	89	16,7	16,9	4,1
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	9,1	1,5	1,3	4,7	8,7	0,4
Prescription de rejet - charge max. bilan (kg/j)	64,00	21,00				
Rendement moyen annuel (%)	95,3	98,0	98,5	72,1	48,8	90,7
Prescription de rejet – Rendement min. bilan (%)						80,00
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	27,6	4,4	4,1	14,1	26,2	1,2
Prescription de rejet – Concentration max. bilan (mg/l)	90,00	30,00	30,00	40,00		

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 de 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 au bilan et ne tient pas compte de ceux évalués en moyenne annuelle.

	2010	2011	2012	2013	2014
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	12	11	13	12	11
Nombre de bilans en CNF(**) conformes / nombre de bilans en CNF (%)	92,0	100,0	62,0	100,0	100,0
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	30	45	57	66	71
(*) 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
Conformité à la Directive Européenne	77	100
Conformité à l'arrêté préfectoral	77	100

Boues évacuées

ST ANDRE LES ALPES	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	76	12,9	17 %	100 %
Total	76	12,9	17 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

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

Sous Produits évacués par destination et par an

	2010	2011	2012	2013	2014
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	8,0	7,0	8,1	6,0	5,1
Sables évacués vers une autre unité de traitement (t)	2,0	2,0	2,4	2,35	2,1
Graisses évacuées vers une autre STEP (m3)	18,0	24,0	22,0	22,7	22,4



3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

L'inventaire des équipements et installations qui constituent le 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 épuratoire 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 épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Poste de relèvement / refoulement	type	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
dont eaux usées (séparatif)	10 155
dont unitaires	0
Canalisations de refoulement (ml)	2 295
dont eaux usées (séparatif)	2 295
dont unitaires	0

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	Bien de retour
Nombre de regards	303	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	1	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements	2014	Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	494	Bien de retour

3.2. La gestion du patrimoine



La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24 du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre :

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

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

La cellule Méthodes et Planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, ou de la maîtrise d'un déversement d'eaux usées.

Connectée aux différents systèmes d'information, la cellule PivO dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir en valeur ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

Les interventions de curage préventif, d'inspection télévisée, de contrôle des branchements et désobstruction de réseaux et de branchements figurent dans la partie « La performance et l'efficacité opérationnelle ».

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

Gamme de maintenance semestrielle

- Manœuvrer les vannes d'aspirations et de refoulements.

Gamme de maintenance annuelle

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

Gamme de maintenance tri annuelle

- Remplacement des piles du coffret de télégestion.

Tous les mois :

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

Tous les 4 mois :

- Nettoyage des abords.

Tous les 6 mois :

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

Tous les ans :

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

Tous les 3 ans :

- Vidange du clarificateur.

→ La gestion de la maintenance assistée par ordinateur

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

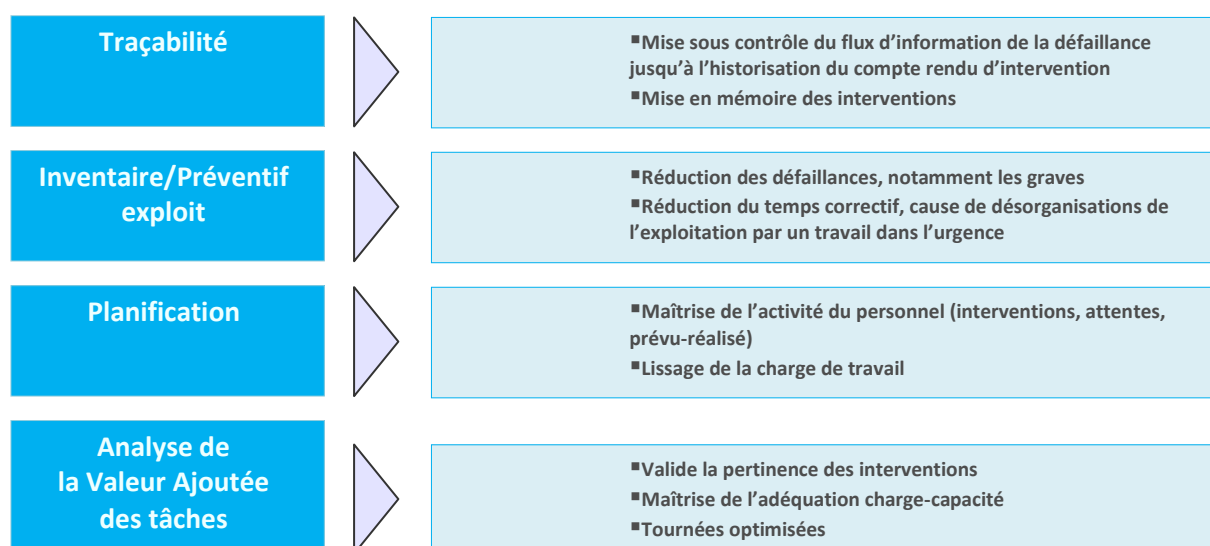
Par leur complexité, les stations de production sont de véritables sites industriels. Leur exploitation et leur maintenance doivent être menées avec la même rigueur et les mêmes outils qu'une usine de production. Pour cela, Veolia Eau met en œuvre des moyens et des savoir-faire performants afin d'assurer la meilleure disponibilité opérationnelle de ses stations de production.

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

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

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

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



Les fonctionnalités de GAMA dépassent ce cadre et permettent :

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

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

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

- ◆ Une meilleure connaissance des répartitions des coûts ;
- ◆ Une meilleure maîtrise des plannings et des contrôles réglementaires ;
- ◆ Une meilleure traçabilité des interventions ;
- ◆ Une meilleure connaissance du parc matériel et de ses données techniques ;
- ◆ Une accélération des analyses des interventions et des défaillances à partir de celui-ci.

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

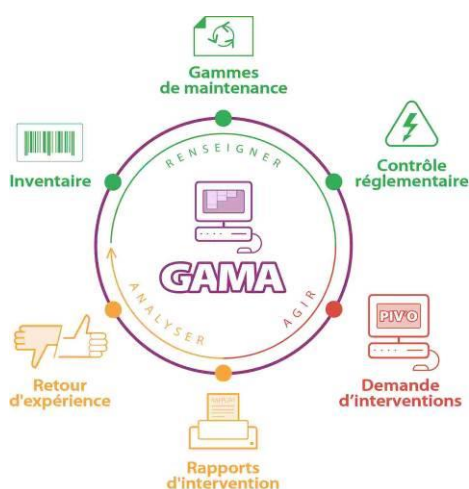
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, représente près de 10 % des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) ainsi que les équipements de 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 base sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de plus de 2000 installations de dépollution, des 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.



GAMA, le patrimoine installation

Notre logiciel de gestion des équipements, GAMA, permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

GAMA fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.



→ Usine de dépollution

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

- Renouvellement du coffret de télégestion de la station d'épuration,
- L'agitateur d'anoxie a été renouvelé suite à un dysfonctionnement.

→ Réseaux et branchements

Aucun renouvellement au cours de l'exercice 2014.

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations et ouvrages de collecte

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

→ Réseaux et branchements

Canalisations	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	12,5	12,5	12,5	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	10 155	10 155	10 155	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont eaux usées (séparatif)</i>	2 295	2 295	2 295	0,0%
<i>dont unitaires</i>	0	0	0	0,0%
Branchements	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	493	494	494	0,0%
Ouvrages annexes	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	26	26	26	0,0%
Nombre de regards	303	303	303	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	1	1	1	1

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 bon état 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. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

3.3.1. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET SYNTHESE DES OPERATIONS REALISEES [P202.2]

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011.

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise qu'à l'échéance initiale du 31 décembre 2013, les collectivités doivent avoir établi un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P202.2 pour l'année 2014 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2010	2011	2012	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	50	50	50	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

Pour l'année 2014, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées **[P202.2]** est de **40¹** points sur un barème de 120.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en oeuvre pour consolider ce descriptif détaillé. VEOLIA se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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.

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



4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



Les services proposés aux clients sont donc 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.

Tout incident sur le service d'assainissement est pris en compte rapidement de manière à perturber le moins possible les usagers du service. Toute interruption importante du service donne lieu à une intervention d'un technicien :

- au préalable, dans le cas d'opérations programmées dans les deux heures en zone urbaine
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interventions accidentelles.

En cas de crise, nous alertons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

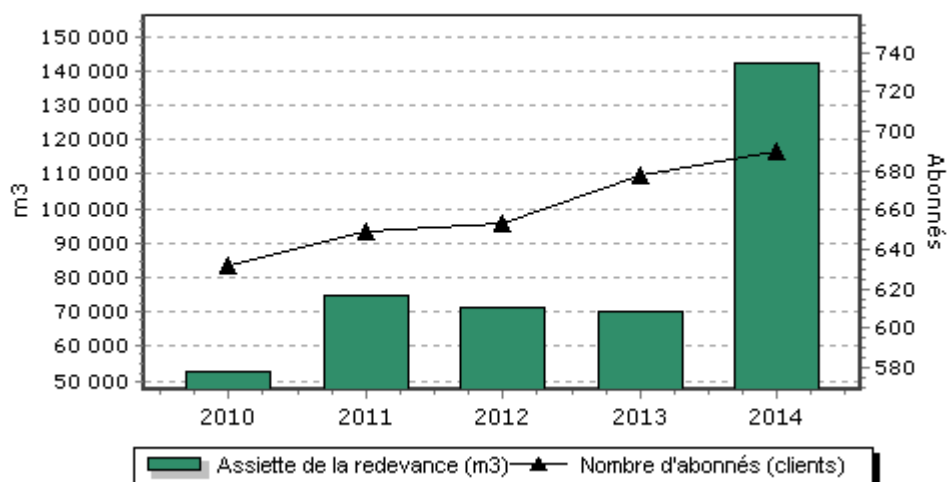
4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ 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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	632	649	653	678	690	1,8%
Abonnés sur le périmètre du service	632	649	653	678	690	1,8%
Assiette de la redevance (m3)	52 664	74 636	71 249	69 971	71 000	1,5%
Effluent collecté sur le périmètre du service	52 664	74 636	71 249	69 971	71 000	1,5%
Assiette de la redevance comptable (volume commercial) (m3)	51 672	75 000	69 920	72 559	69 754	-3,9%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	928	942	944	944	929	-1,6%

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



Les données par commune:

SAINT ANDRE LES ALPES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	928	942	944	937	929	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	632	649	653	678	690	1,8%
Assiette de la redevance (m3)	52 664	74 636	71 249	69 971	71 000	1,5%

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

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

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	53	80	72	77	78	1,3%
Taux de mutation	8,4 %	12,4 %	11,1 %	11,4 %	11,4 %	0,0 %

4.1.2. 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 disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats pour notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	92,40
La continuité de service	95,42
Le niveau de prix facturé	55,08
La qualité du service client offert aux abonnés	86,94
Le traitement des nouveaux abonnements	88,75
L'information délivrée aux abonnés	75,44

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 2014, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de **0** u/ 1000 abonnés.

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

En 2014, le taux de réclamations écrites **[P258.1]** pour votre service est de **0**/ 1000 abonnés.

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


Le taux d'impayé est de **1,75 %**. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

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

→ La charte Eau +, les engagements de Veolia

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les huit engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie




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

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

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

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

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



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

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

Application de notre garantie Charte Service Client
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 25 euros. Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupe d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

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

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

En 2014, ce montant 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 :

	2010	2011	2012	2013	2014
Assiette totale (m3)	52 664	74 636	71 249	69 971	71 000

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
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4	6	5

4.2. Les équipes et moyens au service du patrimoine

4.2.1. 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'eau.

→ Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale 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.

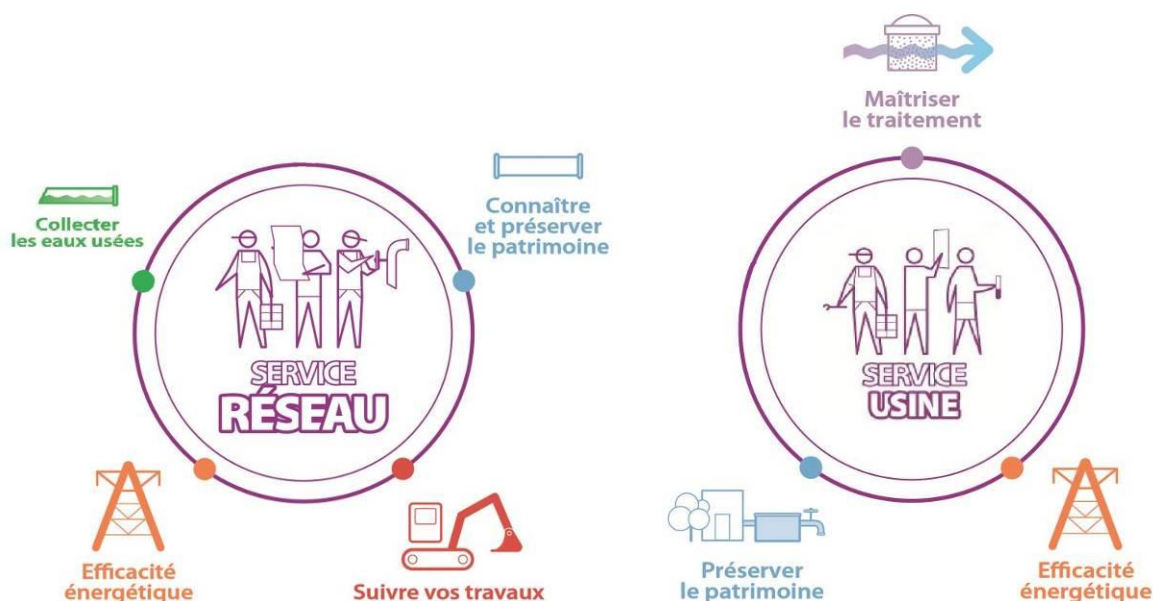
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

- ◆ 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.

Présentation des équipes intervenant sur votre contrat :

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



GENDRE OLIVIER

Centre Alpes-Maritimes
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 Faneshtock à Saint Laurent du Var. Ce site gère le périmètre de la Rive Droite du Var et de l'Arrière Pays.

Il abrite les services suivants :

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



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 d'appel.



Le numéro de l'astreinte



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

4.2.2. 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 du réseau
- La maintenance des équipements électromécaniques
- Le Système d'Information Géographique (SIG)
- La télésurveillance et la télégestion des installations
- L'autosurveillance de la qualité des rejets
- Le diagnostic permanent du réseau
- La planification et le suivi des interventions terrain
- La gestion clientèle

→ Les bureaux mobiles :

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore 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 télégéré (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.

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de Veolia est certifiée ISO 9001. La majeure partie des activités en France est également certifiée ISO 14001.



4.3. L'empreinte environnementale

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 Eau Méditerranée a établi une politique développement durable pour 2012-2014, dont l'ambition est d'être une référence en matière de développement durable. C'est dans ce cadre qu'elle développe et déploie des solutions qui impactent positivement l'environnement, le bien-être humain et la prospérité économique. Cette mission, le Groupe l'assume en veillant au développement des territoires où il opère, dans le respect de ses engagements pour un développement durable.

Inventer des solutions pour redonner vie aux déchets et aux eaux usées

Le défi de la rareté est une opportunité pour inventer un nouveau modèle de développement économique et social, plus efficace et plus équilibré. Le Groupe Veolia améliore, invente et déploie de nouvelles solutions pour optimiser l'usage de l'ensemble des ressources. Veolia est devenu un acteur majeur de l'économie circulaire.

- **Nous innovons pour améliorer la qualité de l'eau** : Pesticides, médicaments, rejets industriels... la gamme de substances rejetées dans l'environnement ne cesse de s'étendre au fil de l'évolution des habitudes de consommation. Des solutions innovantes sont mises en place pour les détecter et les éliminer.
- **Nous imaginons la ville de demain** : en 2050, 70 % de la population mondiale vivra en ville. L'accès à l'eau, l'assainissement des eaux usées, la gestion des déchets et la maîtrise énergétique constituent dès à présent des défis majeurs pour notre future qualité de vie.
- **Nous sensibilisons les citoyens aux enjeux de développement durable** : la compréhension des tensions qui pèsent sur les ressources naturelles et la connaissance des solutions qui permettent de les préserver est la clé de l'adoption de pratiques de consommation responsable.

Aider nos clients à diminuer leur empreinte environnementale

Veolia déploie des solutions combinant technologies, sobriété et efficacité pour préserver les ressources dans l'exercice de ses propres activités ou pour le compte de ses clients.

- **Nous aidons nos clients à évaluer le coût réel de leur consommation d'eau** : cruciale pour l'environnement et la vie des populations, l'eau est aussi un élément essentiel au développement économique. Veolia a conçu *The True Cost of Water*, un outil qui permet aux municipalités et aux entreprises d'évaluer le coût global de l'eau et de modéliser les risques liés à la ressource eau dans leurs décisions.
- **Nous favorisons le développement de la biodiversité locale** : Par exemple certains champs captants qui alimentent en eau potable des agglomérations, il est essentiel d'y préserver la ressource en eau, mais aussi d'agir sur la conservation de la biodiversité en affinant la gestion de ces espaces naturels.

Contribuer au bien-être des hommes et à leur développement

Veolia s'engage à mettre en place et développer les dispositifs qui contribuent à promouvoir un accès durable à une ressource de qualité, à un prix abordable. Ce faisant, il augmente l'attractivité et la compétitivité des territoires et des entreprises.

- **Nous préservons l'accès à l'eau des personnes en difficulté** : en France, deux millions de ménages consacrent plus de 3 % de leurs revenus à leur consommation d'eau, seuil jugé excessif par de nombreux experts. Les dispositifs du programme Eau pour tous déployé par Veolia permettent à ces ménages en difficulté de continuer à bénéficier d'un accès à l'eau.
- **Nous tissons des liens avec les personnes fragilisées** : accéder à l'eau potable et à l'énergie est une condition nécessaire pour travailler et vivre dignement. Veolia a participé activement à la création du dispositif des Pimms (Point Information Médiation Multi-Services) dont la vocation est de permettre aux personnes en situation de fragilité de garder le contact avec les services publics.
- **Nous luttons contre l'exclusion** : près de 12 % des jeunes sortent du système scolaire sans diplôme de l'enseignement secondaire. Pour eux, la perspective de trouver un emploi est minime. Ils sont directement menacés par la pauvreté, l'isolement et l'exclusion sociale. Le Campus Veolia s'est associé aux écoles de deuxième chance pour leur remettre le pied à l'étrier.

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. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.



Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact IndeX) est l'indicateur d'empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l'impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l'ensemble des prélèvements et des rejets d'eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d'évaluer l'impact d'une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact IndeX prend en compte la quantité d'eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIIX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)

Water Impact IndeX

=

VOLUME

- Quantité d'eau pour produire un bien ou un service
- Volume prélevé et rejeté

X

STRESS

- Stress Hydrique
- Contexte hydrologique local – disponibilité en eau douce

X

QUALITE

- Qualité de la ressource prélevée et rejetée

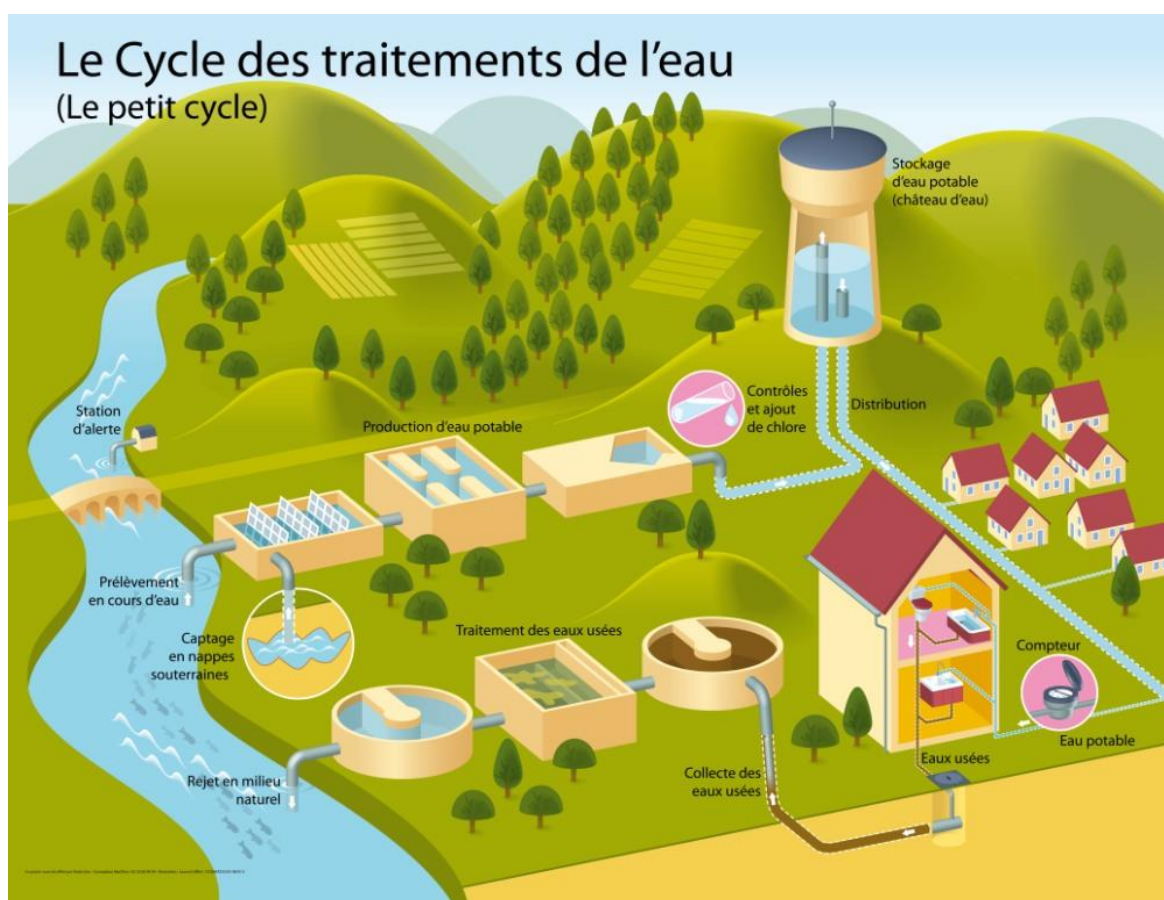
4.3.1. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL



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

Des 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.



4.3.2. L'ENERGIE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. 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	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	69 906	80 425	81 760	77 438	-5,3%
Usine de dépollution	69 906	80 425	81 760	77 438	-5,3%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe 6.3.

4.3.3. LES REACTIFS

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- 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	N/N-1
Chlorure ferrique (kg)	6 760	6 600	6 180	-6,4%

Usine de dépollution - File Boue

ST ANDRE LES ALPES	2012	2013	2014	N/N-1
Polymère (kg)	320	360	304	-15,6%

4.3.4. 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

ST ANDRE LES ALPES

	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%) *
Valorisation agricole	76	12,9	17 %	100 %
Total	76	12,9	17 %	100 %

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

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

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

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
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100
ST ANDRE LES ALPES	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	-	-	22,4
Centre de stockage de déchets ultimes	5,1	-	-
Centre de traitement des sables	-	2,1	-

4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

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

→ *Hygiène-sécurité-conditions de travail*

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

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

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

En 2013, VEOLIA EAU réaffirme cet engagement et promeut cette ambition en fixant la politique Prévention, Santé et Sécurité 2013-2015 par la mise en œuvre de moyens importants pour :

- Evaluer les risques,
- Former le personnel,
- Définir des plans d'action,
- Garantir le respect des réglementations nationales,
- Mettre à disposition des moyens adaptés,
- Analyser les accidents et les presque-accidents,
- Mettre en commun les bonnes pratiques,
- Contribuer à la recherche et au développement en matière de santé et de sécurité, et d'une façon générale, faire du « Zéro Accident » un défi permanent.

→ Notre action en 2014, sur l'ensemble du Centre Alpes Maritimes:

En 2014, la région Méditerranée a un niveau élevé en matière de prévention, santé et sécurité.
Ainsi plus de 500 audits et 450 minutes Sécurité ont été réalisés.

Il est à noter la réalisation de 2 visites terrain par mois par les membres du Comité de Direction.

Formation :

50% de l'effectif a bénéficié d'au moins une formation sécurité.

Une population de 60 salariés du Centre Alpes Maritimes a par ailleurs reçu la formation Pass Travaux/Réseaux.

Pour travailler en sécurité sur les réseaux, **PENSEZ au PASS-TRAVAUX**

Animé par les Ingénieurs Sécurité Veolia Eau Sud Est et développé spécialement pour les agents travaux réseaux,
le pass-travaux traite les thèmes suivants :

- Balisage de chantier en équipe *
- Espaces confinés sur le réseau *
- Prévention des risques liés à l'activité physique (gestes et postures) *
- Risques chimiques *
- Élingage *
- Blindage et risques de chute des tranchées
- Risques réseaux gaz et électriques enterrés
- Incendie et extincteurs
- Pression et poteaux incendies
- Amiante



Sur 2 jours, le pass-travaux permet de faire 5 recadrages obligatoires (*) et un rappel sur les principaux risques d'accidents.

Le PASS TRAVAUX/RESEAUX

Cette formation d'une durée de 2 jours aborde les thèmes suivants :

- Balisage de chantier de courte ou longue durée.
- Prévention des Risques liés à l'activité physique (gestes et postures)
- Espaces Confinés sur le réseau
- Risques chimiques
- Pratique d'un élingage simple
- Blindage et risques de chute des tranchées
- Risques gaz et électrique enterrés
- Incendie et Utilisation des extincteurs
- Risques Pression et poteaux d'incendie
- Risque Amiante et braie de houille

- Risques gaz et électrique enterrés

Pour ce dernier thème, nous entretenons des réunions semestrielles avec ErDF et GrDF afin de rester sur la voie de l'amélioration continue et du Zéro dommage sur ouvrages enterrés ou aériens.

Il en est ainsi de même avec plusieurs de nos fournisseurs tels que :

- BRENTAGG pour les risques chimiques (Transport, réceptionner, décharger et employer les produits chimiques)
- DISTRIDIAM Bien choisir son disque à découper ou à meuler (Fonte, Acier, béton, etc....)

Résultats

Ces efforts ont participé à la baisse des Accidents du Travail abaissant le taux de Gravité à 0.2 et le taux de fréquence à 12.

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. 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 EAU COTE D'AZUR

Reconnaissance de l'engagement sociétal du Centre

Au delà de sa responsabilité environnementale, Veolia Centre 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 de développement durable s'est ainsi traduite par la reconnaissance de notre performance 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. Le renouvellement en 2013 du Label Diversité par l'AFNOR (pour 3 ans) est aussi gage de notre engagement.

L'ensemble des actions s'articulent autour de 4 grands axes :

- Insertion des personnes en difficulté
- Mobilisation des collaborateurs sur la sécurité au travail
- Soutien de projets solidaires
- Formation et sensibilisation des futures générations

❖ ***L'insertion : un engagement local***

Au niveau local, le Centre favorise l'insertion des personnes en difficulté (jeunes sans qualifications, femmes seules avec enfant sans revenus, etc.) et des travailleurs en situation d'handicap. Au travers d'actions concrètes.

Tout d'abord dans le cadre « Mission Handicap de Veolia Eau », différentes démarches à caractère social sont engagées pour mettre en œuvre des partenariats avec des associations de réinsertions de personnes en situation d'handicap. Nous collaborons régulièrement avec des ESAT (Etablissement de Service d'Aide par le Travail) pour la réalisation d'un certain nombre d'activités sous la forme d'immersion dans nos équipes (contrats de mise à disposition) ou de sous-traitance directe.

En ce qui concerne les personnes en situation d'exclusion sociale et scolaire, Veolia participe à la lutte contre l'exclusion en proposant un ensemble d'initiatives économiques à finalité sociale qui contribuent à la construction d'une nouvelle façon de vivre et de penser l'économie au travers de projets réalisés par des populations sensibles en situation de difficultés. Ces initiatives font intervenir différentes associations et organismes locaux qui œuvrent dans le domaine social auprès de personnes en situation d'exclusion. Elles illustrent un véritable engagement dans notre soutien à l'économie solidaire.

Quelques exemples :

Depuis plusieurs années, la récolte d'olives sur les terrains des installations que nous gérons au travers de chantiers d'insertion et la production d'huile d'olives destinée à des commerces sociaux locaux (association Arbre) . Ces chantiers école permettent d'apprendre à des jeunes désocialisés le métier de l'olivier.

Veolia Eau met également à disposition des parcelles, pour la mise en place des potagers solidaires. La production de légumes et de fruits frais qui en sont issus est destinée aux commerces sociaux et aux associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUES).

❖ ***La sécurité au travail : un engagement de tous***

Les démarches permanentes engagées à tous les niveaux de l'entreprise en termes de sécurité au travail ont permis de réduire significativement le nombre, la fréquence et la gravité des accidents.

Cet engagement est relayé jusqu'au plus haut niveau de la Direction du Centre

❖ ***Soutenir la solidarité via la Fondation Veolia Environnement***

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 1000 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 ».

❖ **Sensibiliser le public et les nouvelles générations**

L'eau et l'environnement sont les domaines d'activité de Veolia. Acteur citoyen, Veolia s'implique dans la sensibilisation à l'eau et l'environnement de tout public. Le Centre Côte d'Azur mène de nombreuses actions en ce sens illustrées par les exemples suivants :

Visite des ouvrages et usines du centre

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

Les services du centre répondent à une demande croissante d'un public averti ou non (élus, élèves, collégiens, étudiants, particuliers, associations, etc.) pour venir découvrir les installations et en savoir plus sur les activités de gestion de l'eau.

Au travers de ses partenariats locaux Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public, comme les journées éco-citoyennes ou développement durable, ainsi que les fêtes sur le thème de l'eau.

Favoriser le développement des apprentis et des collaborateurs de Veolia

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

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

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

Nous accueillons bon nombre de jeunes en alternance et en stage au sein de nos équipes (48 en 2014 sur le Centre Côte d'Azur).

Nous agissons pour l'emploi également par le recours à la sous-traitance locale.



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.



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

→ *Le CARE*

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe 6.6 du présent rapport « Annexes financières »

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2014

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	85 379	83 013	-2,77 %
Exploitation du service	69 237	67 576	
Collectivités et autres organismes publics	16 142	15 437	
CHARGES	110 868	139 843	26,13 %
Personnel	40 792	57 305	
Energie électrique	9 333	9 680	
Produits de traitement		11 220	
Analyses	2 295	3 221	
Sous-traitance, matières et fournitures	12 008	16 006	
Impôts locaux et taxes	1 443	779	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	1 096	491	
Engins et véhicules	3 308	3 492	
Informatique	1 768	715	
Assurances	278	134	
Locaux	6 153	5 779	
Autres	2 355	2 381	
Contribution des services centraux et recherche	2 946	1 565	
Collectivités et autres organismes publics	16 142	15 437	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	10 885	11 151	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	66	487	
RESULTAT AVANT IMPOT	-25 489	-56 830	NS
RESULTAT	-25 489	-56 830	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

→ **L'état détaillé des produits**

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

Etat détaillé des produits (1)
Année 2014

Collectivité : C4431

Saint André les Alpes : Service de l'assainissement

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Revettes liées à la facturation du service	69 237	67 576	-2,40 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	65 887	68 203	
dont variation de la part estimée sur consommations	3 349	-717	
Exploitation du service	69 237	67 576	-2,40 %
Produits : part de la collectivité contractante	8 255	7 938	-3,84 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	7 933	8 040	
dont variation de la part estimée sur consommations	322	-108	
Redevance Modernisation réseau	7 888	7 499	-4,93 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	7 487	7 043	
dont variation de la part estimée sur consommations	401	-144	
Collectivités et autres organismes publics	16 142	15 437	-4,37 %

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

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

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 Le patrimoine de votre service dans la partie 3.1.

→ *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.

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir.

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière 6.6 « Les modalités d'établissement du CARE ».

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière 6.6 « Les modalités d'établissement du CARE ».

Le renouvellement est pris en charge dans le cadre de la garantie de service.



6.

ANNEXES

6.1. La facture 120 m³

SAINT ANDRE LES ALPES	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			180,36	179,89	-0,26%
Part délégataire			125,21	124,74	-0,38%
Abonnement			32,27	32,15	-0,38%
Consommation	120	0,7716	92,94	92,59	-0,38%
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	0,1559	18,71	18,71	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			128,10	128,26 *	0,12%
Part délégataire			114,56	114,72	0,14%
Consommation	120	0,9560	114,56	114,72	0,14%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics et TVA			77,97	79,88	2,45%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	33,60	34,80	3,57%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1550	18,00	18,60 *	3,33%
TVA			26,37	26,48	0,42%
TOTAL € TTC			386,43	388,03	0,41%

* : le prix de l'assainissement renseigné dans les indicateurs de performance se décline comme suit :

- Prix Toutes Taxes Comprises : 146,86 € + TVA à 10,0% (14,69 €) = 161,55 €
- Prix au m³ : 161,55/120 = **1,35 €**

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 :

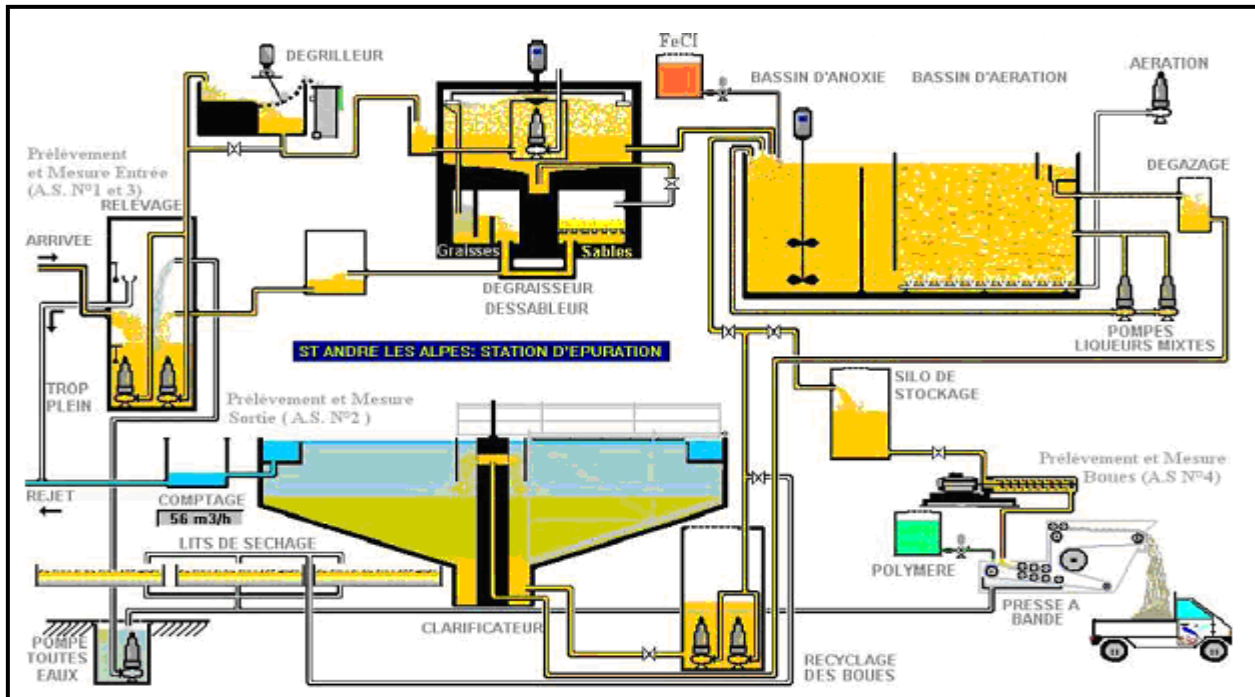
- la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat, ainsi que les travaux concessifs tels que prévus à l'article 38 ci-dessus, si l'une des options est levée par la collectivité ;
- l'ensemble 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.

6.2. 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

6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

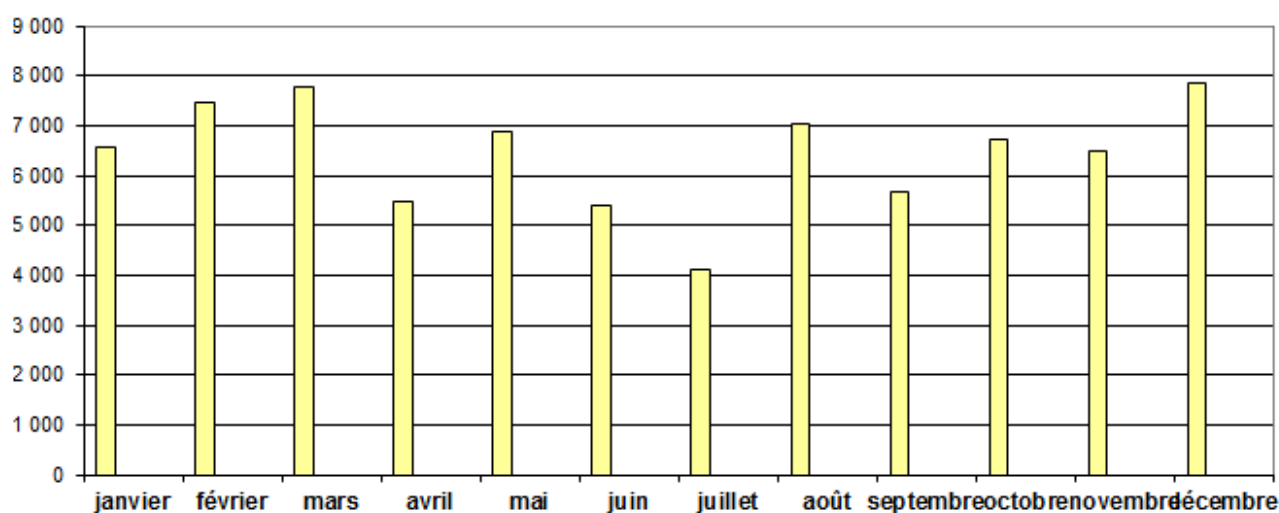
Usine de dépollution

ST ANDRE LES ALPES

	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	69 906	80 425	81 760	77 438	-5,3%

	Consommation Totale en kWh
janvier	6 559
février	7 461
mars	7 777
avril	5 465
mai	6 880
juin	5 400
juillet	4 113
août	7 050
septembre	5 658
octobre	6 705
novembre	6 506
décembre	7 864
Total	77 438

Consommation d'énergie en kWh



6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine

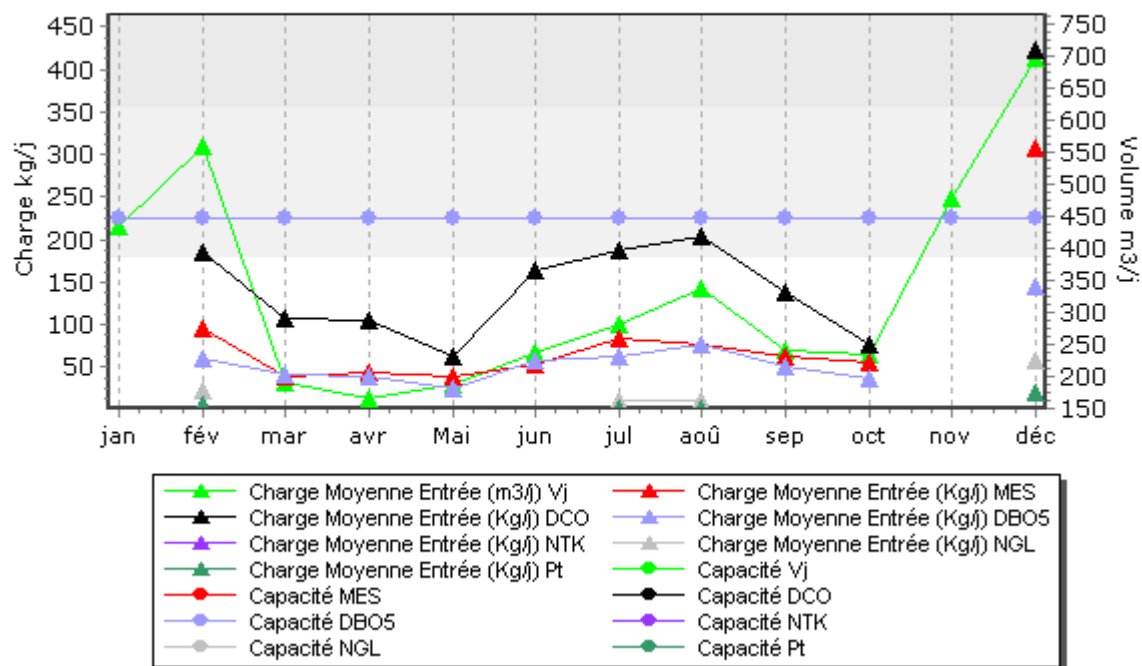
ST ANDRE LES ALPES

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HcNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	435	- / -	-	-	-	-	-	-
février	560	0 / 1	95	186,05	61	23,0	23,5	5,5
mars	189	0 / 1	39	106,62	41	-	-	-
avril	165	0 / 1	44	104,48	39	-	-	-
mai	187	0 / 1	39	63,21	26	-	-	-
juin	237	1 / 1	54	163,99	58	-	-	-
juillet	281	0 / 2	85	186,22	63	10,4	10,6	1,6
août	337	0 / 2	77	204,46	77	11,8	12,0	1,7
septembre	239	0 / 1	63	138,27	51	-	-	-
octobre	232	0 / 1	55	76,24	36	-	-	-
novembre	477	- / -	-	-	-	-	-	-
décembre	697	0 / 1	307	422,86	146	58,5	58,8	19,5

(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

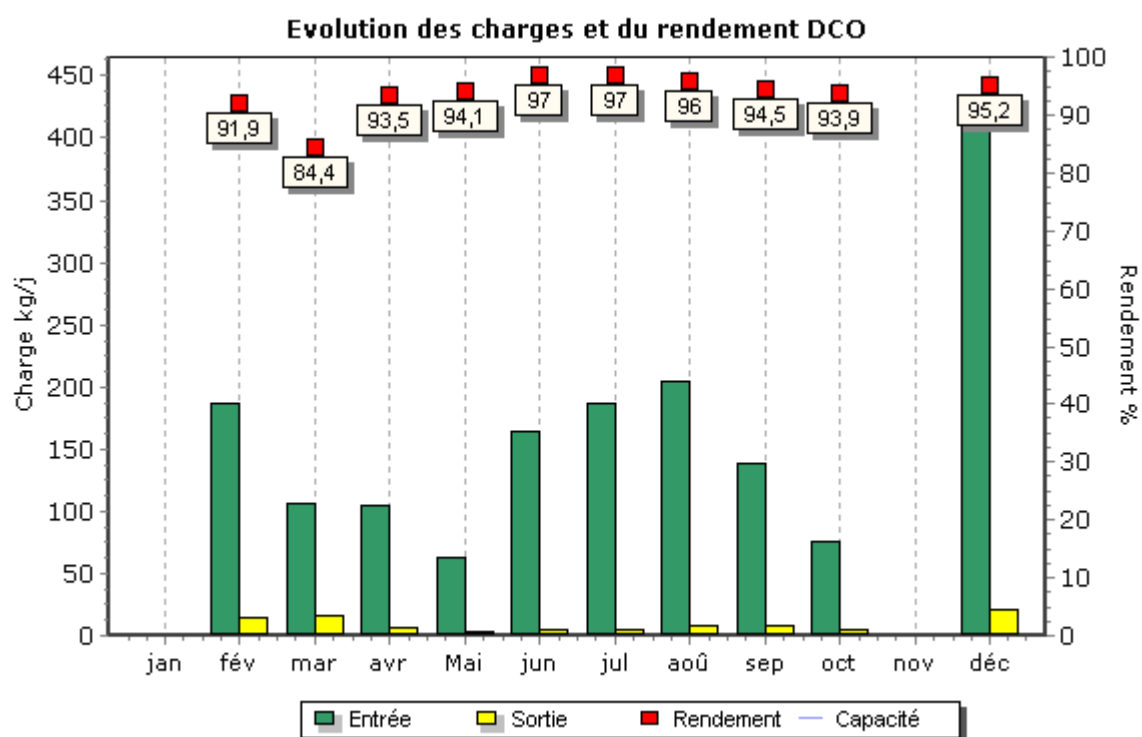
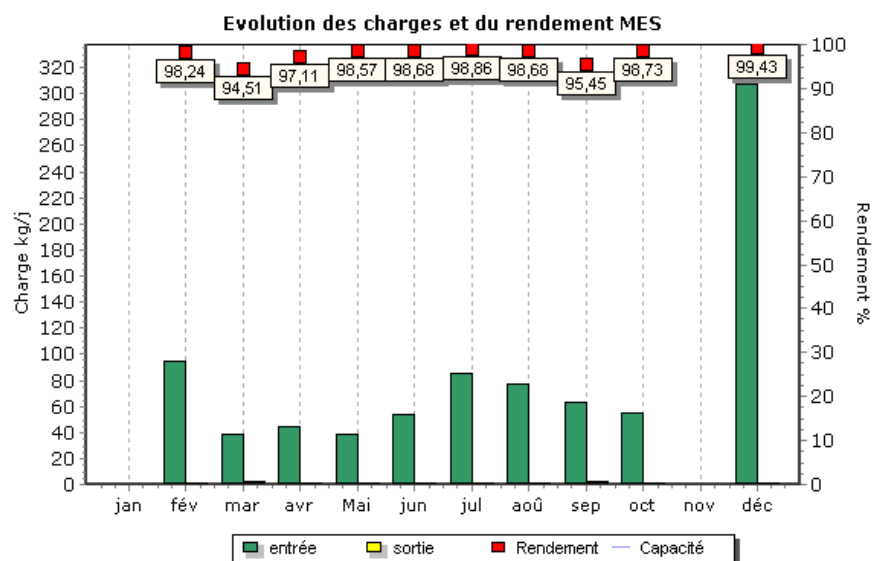
Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

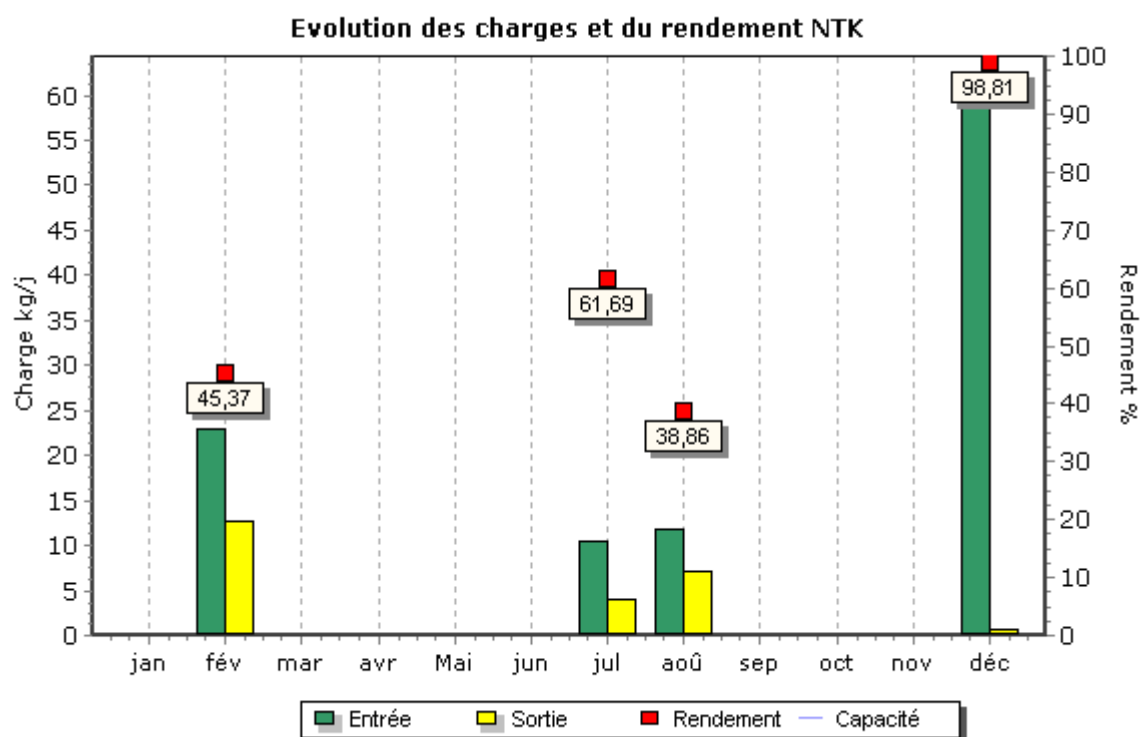
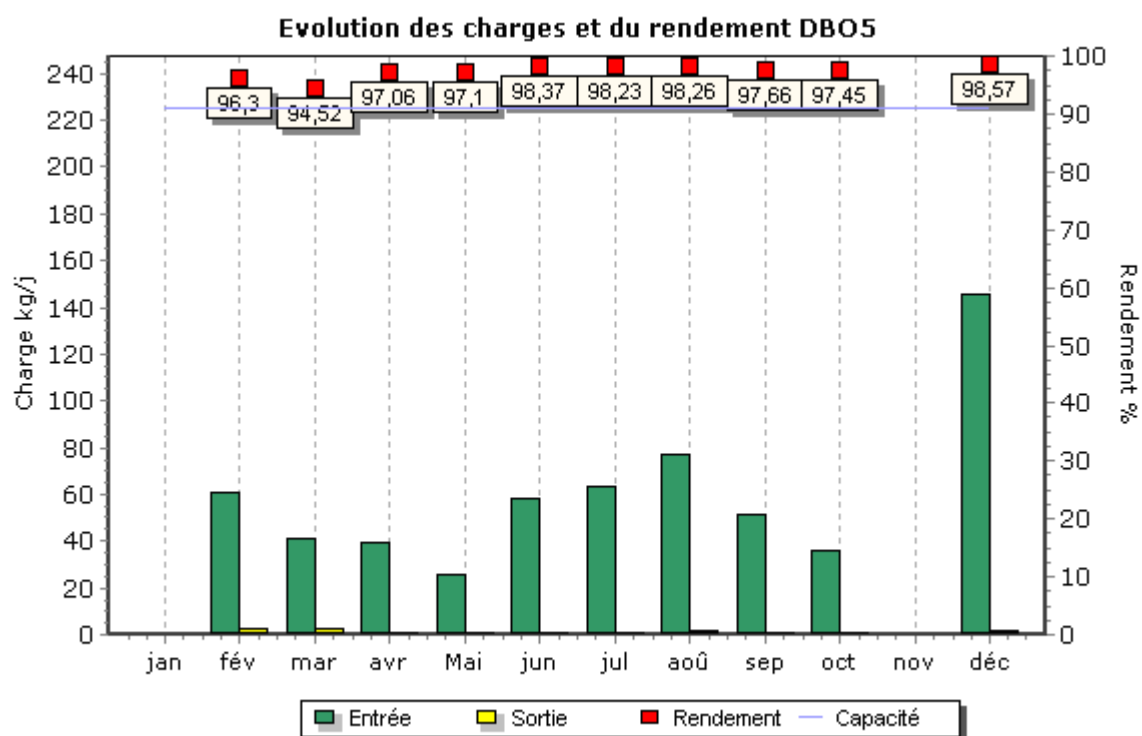


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

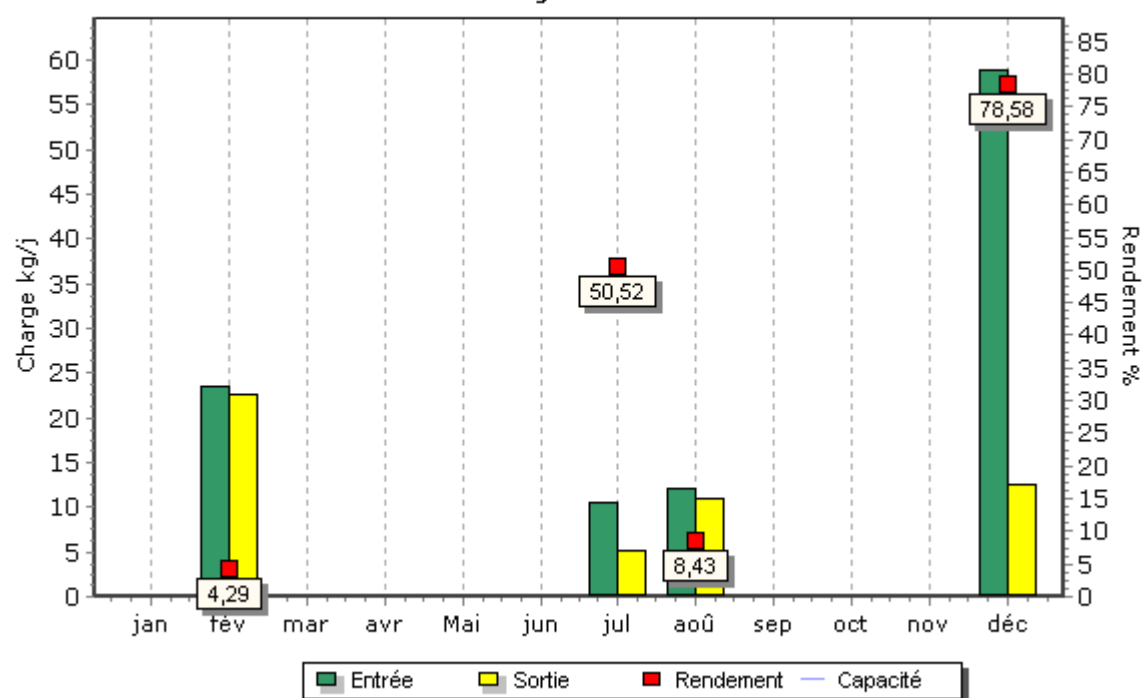
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier												
février	2	98,2	15	91,9	2	96,3	13	45,4	23	4,3	1	80,9
mars	2	94,5	17	84,4	2	94,5						
avril	1	97,1	7	93,5	1	97,1						
mai	1	98,6	4	94,1	1	97,1						
juin	1	98,7	5	97,0	1	98,4						
juillet	1	98,9	6	97,0	1	98,2	4	61,7	5	50,5	0	85,0
août	1	98,7	8	96,0	1	98,3	7	38,9	11	8,4	0	85,7
septembre	3	95,5	8	94,5	1	97,7						
octobre	1	98,7	5	93,9	1	97,5						
novembre												
décembre	2	99,4	20	95,2	2	98,6	1	98,8	13	78,6	1	94,6

Evolution des charges et du rendement par paramètre

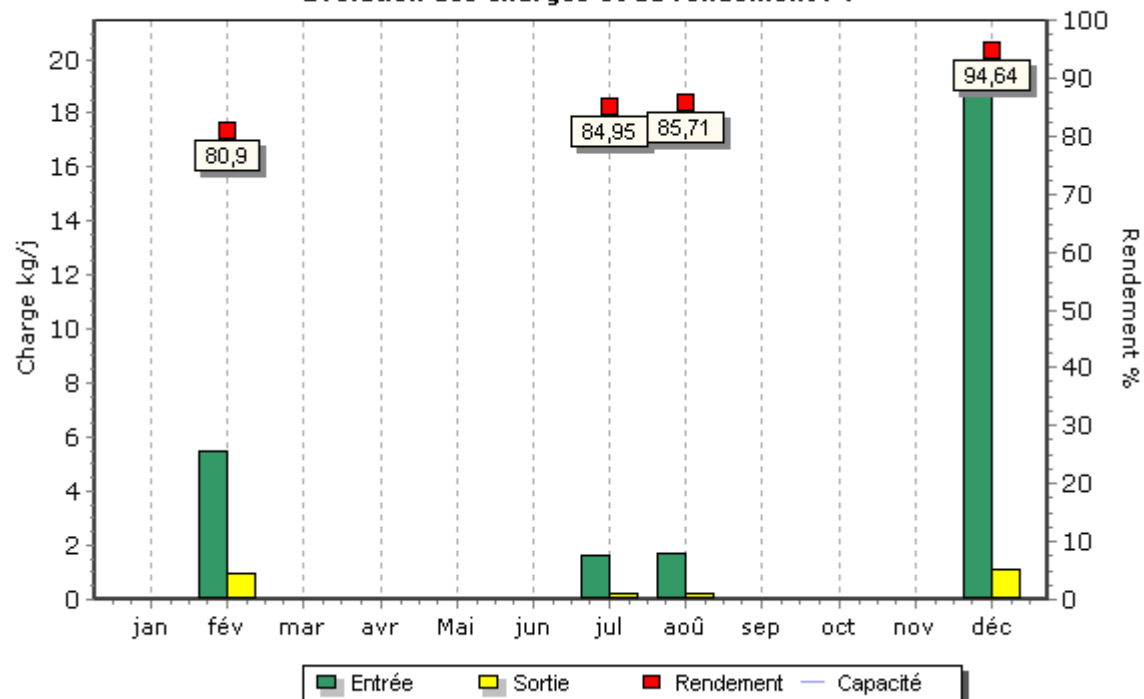




Evolution des charges et du rendement NGL

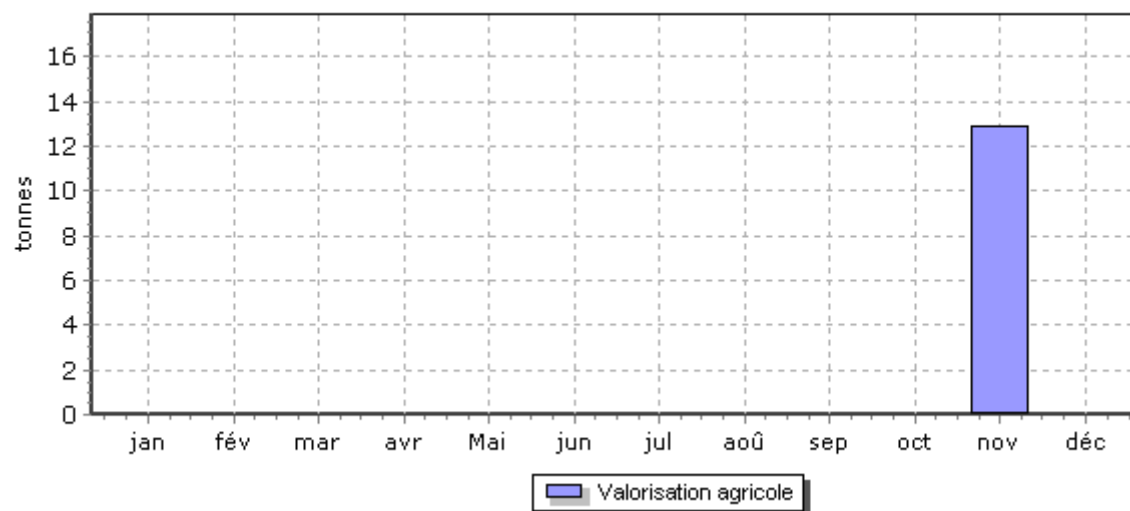


Evolution des charges et du rendement PT



Boues évacuées par mois

Matières sèches



6.5. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

1. INTRODUCTION GENERALE

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 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

2. ORGANISATION DE LA SOCIETE AU SEIN DE LA REGION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, 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 autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

3.1 – PRODUITS

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

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

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

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

4.2 – CHARGES

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, il est précisé à nouveau que d'éventuels rappels de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) avaient été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 2.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (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 5 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.

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat (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.

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante peut être déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives

aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2014 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.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée

par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2014 au titre de l'exercice 2013.

5.3 - AUTRES INFORMATIONS

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

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.*
- 5. *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 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

→ *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
RESPONSABILITE CIVILE**

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

VEOLIA EAU COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - 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 : 1500000 EUR par sinistre.

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

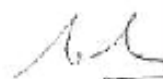
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : 1500000 EUR par sinistre et par année d'assurance.

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 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074410LI/155468 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.
Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :
8A80CE57F41AD3B80885BF53A6A909A9AE16AD7832A3706997D9B40AD8E033760DDB8D5ADCC51B00B223A1EB88248469E11897B544849EA172CFE72C11
C920F8A48B9DDCDE5521A2E828EA496AE16C353595C2416839E2B476CDE5C6314B11731F6D6CE76E37B5DF2A3C8A2BDE58AE19FD95FDE72D0BFB452884
78B5E7E2189CDEB2A322EC5564C28A58802828EEC102413006030C2759A0CEE84C0B50CC2F9D76B3BF10A1D110C089ECB3B0C061CA4D9CCD97730965DA
7BF8451E613CC88CF3D11B8CDB4B7D5AC272C9C5A07C93A82F52637246399BB686D531ADF671363CFA7E5BCA2A81BF1846EE9D35D77C3279412490D13
14C405901FB7C821D54606A4 Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : IC-USIO-Symantec
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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

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

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

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

VEOLIA EAU COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - 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 : 3000000 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 : 3000000 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 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074410LI/155469 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.
Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :
B759FAFD986BBD7FBD2C4792586E76CDF90C5D1753A7493F9CE916CFB79EDECDC052A27798F308C0818B496B0B7A9EFFBC916171C19FC1FA7E9D37E9B
A7F815F8CDEFBA599BD15125470B08AD4A99BE2964503AC28463CF2415D779D3F71CD40A77AB8611265149D753CC136669990FF88F2A9081E82D77D4F6
F7FCCB8A329A8F50D94C05517DB36113D1B63BF8075213D1CE8BE51288CDBF86537726288FD803EAA4CA5E8F45788167459B8C1A5CF15D6DD0B0D2C396
1E6740B12F8320C1EC911A0DC2C4023A1DE7C5C8D049B5D1EA13A4D2F28865223B67D04683397A28691C4F494EB34523062D9D5627F6F460BE4E09E6F5
543154A04AABC741CF10A5DB Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=USO-Symantec
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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 190.080.080, 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 : 5000000 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 : 5000000 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 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074410LI/155470 le 29/12/2014 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 :
69A995EA848DC993A40D0DE58A7F29034A23A8159780780CA5387C1ED30C8969DC49CAA0F3A57B5EB4ADCF289198CEC2B64D3DCF6D82B88A60B39DA4
012A3173DF8AB4A07EBD80753D12DF1B8CF2119A8A648B8A75D30CB78CFFE3B91785AB256D00B6745AD5DCFE7FEF500ED702B6C5AAF485F45B926F4C5D
5E769A5B3F51826E5781D568D8E7FB1D6D5AAD5EE26CC2789F4DF5C7EF2B493C98B1498B4996D77FE38B70AB2E416BCBF401AEED902BAD5214CF9A6A
A7604AF666E1873387C19757E220F2EAA3CD3A73141962A665B654B483545C1F6DC7FFFA C3BAF17B09CCCCEC8072DE77FA6615E81745A376574AB32F5D2
96280A0BF98D5D21A6E54098 Nom de l'autorité de certification : 3885014737638411421622172814153817643 Numéro de série certificat : /C=US/O=Symantec
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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 190 080 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, 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 : 8000000 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 : 8000000 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 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074410LI/155471 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.
Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :
0BD327F0877084C48687B5C8A17F129F490057B484B9846E893937E137A4F3FCD8BFE64923263C5401EE85AFD0097D3CBEC21FDE68AAD46E33DC986D83582BA3ED829CD42313104DADA561C64A699A595337C6C83B8BFDEAE85CBFF17ED838C70F9EAB528ACE4C7A6C0CA50497C14E3358B373E81300E458985783D35FC340BC8EE20B1CEBE9327507EC573C6588275900B056710D1211443F3C2F057F752D1A3C0CA0F3F150D46D6890CC75BF89295EE9A862F22824F158611A3A1211620DA487903942745518A4744F1C388FAB4D6F38D2474E7564FB486F88C440954828D6D7B5EBDA380D2B4A253F6D274EFA74CB4C115AE9CFC1DFA708E771EEED63018E Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=US/O=Symantec Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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 ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
169 avenue Georges Clemenceau
92735 Nanterre

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n° **XPR0075112E**, souscrit par la société **VEOLIA ENVIRONNEMENT SA** pour le compte de **VEOLIA EAU** et l'ensemble de ses filiales françaises

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE

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

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

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2015** et le **31/12/2015**,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sous traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la Maîtrise d'œuvre,
 - Entreprise tous corps d'état et/ou Entreprise Générale sous-traitant tout ou partie des travaux tous corps d'état,
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 15.000.000 EUR T.T.C.
- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un agrément Technique Européen (ATE) ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
 - d'un Pass'Innovation « vert » en cours de validité
- **LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.**
- **LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES**

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

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

Garantie obligatoire de responsabilité décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie est délivrée conformément aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.</p> <p>Cette garantie fonctionne selon les règles de la capitalisation.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil.</p>	<p>Habitation :</p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p> <p>Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>
	<p>Hors habitation :</p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-I du Code des assurances.</p>
Garantie de responsabilité du sous-traitant en cas de dommages de nature décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée sur le fondement des articles 1147 et 1382 du code civil, du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.</p>	<p>6.100.000 EUR par sinistre</p>
Garanties Complémentaires à la responsabilité décennale	
Nature des garanties	Montant des garanties
<p>– Dommages d'effondrement avant réception, Bon Fonctionnement, Dommages Immatériels Consécutifs à la survenance d'un sinistre couvert au titre de la garantie responsabilité décennale obligatoire,</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance, pour les trois garanties complémentaires confondues, y compris les « Immatériels Consécutifs » sous -limités à 200.000 EUR par année d'assurance et tous assurés confondus</p>
<p>– Dommages aux Existants Non Soumis (hors Incendie, Foudre, Explosion)</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance et tous assurés confondus</p>

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

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat
- pour les seuls ouvrages suivants (hors équipement et process) réceptionnés après le 01 janvier 2015
 - Unités de traitement des eaux,
 - Châteaux d'eau,
 - Stations de pompage,
 - Réservoirs et bassins de rétention,
 - Les canalisations neuves situées géographiquement dans l'enceinte des unités de traitement d'eau et de celle des stations de pompage ainsi que les canalisations neuves qui font partie intégrante des réservoirs, des bassins de rétention et des Châteaux d'eau,
 - Eoliennes, panneaux photovoltaïques et pylônes de télécommunication : exclusivement les massifs de fondation,
 - Canalisations neuves qui relèvent de marchés d'une valeur unitaire inférieure à 1.000.000 EUR,
 - Dans le cadre des marchés de fermes photovoltaïques (pose d'équipements au sol), garantie des massifs de fondation et de la structure métallique des Panneaux Photovoltaïques, à l'exclusion des Panneaux photovoltaïques.
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 15.000.000 EUR.

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

Nature des garanties

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

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

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

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières de la police N° XFR0066578CE sont également exclus de la garantie :

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

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

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 29 décembre 2014

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE

Société Anonyme de droit français régie par la Loi des Assurances
au Capital de 190 000 000 euros - 315 227 354 RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75009 PARIS Cedex 09
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

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 – Compagnie Générale des Eaux
169 Avenue Georges Clemenceau
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 2013/FR/PDBI/001 par CODEVE Insurance Limited Company, Grand Mill Quay, Barrow Street, Dublin 4 – Irlande ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros XFR0065675PR et XFR0066375PR émises par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 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 Générale des Eaux
169 avenue Georges Clemenceau 92735 Nanterre
92735 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 – Actes de terrorisme en France

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

La présente attestation est valable du 1er janvier 2015 jusqu'au 31 décembre 2015, 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 29 décembre 2014

**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 10.000.000 EUR, pour l'ensemble des sinistres réglés au titre d'une même année d'assurance.

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement : 10.000.000 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 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074459LI/152103, pour valoir ce que de droit le 19/12/2014
Pour AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :
7F720F0CC0D4C28A22D99507E9D0CB839C00424DC88018A707071CE7E403158B035D50090E641FC3F8A5C628AEEAA784848D46698C37463FE250D468C3
93C569CD0452DA3B85214D68943F42E3C80D4F5A1A09375E9F91E6EBEDF087B662D9E8D05EC1746394CE9E008B91160F9305AB5D5F32C9C1B5519FA04D
481FBC956C01DC20F268879318DF725506F38F329FE44A5CFCA8796FFFE5DCCB2AF6C39257CA2174746B997B8E3AADC2B8F0513E1B3BAD43FB96CEA2F2
EB49F969FE256058BF08544DEF5003EA17FE19410AA390FC38026E434CE89D26CA87DE9892DDCACF7C00984431B21B84DA659A20F7D74D608787CC76C
78B3BA136B27B50C4875F1FB Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=US/O=Symantec
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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

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

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

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

VEOLIA EAU COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - 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 : EUR 10 000 000 par sinistre.

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

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : EUR 10 000 000 par sinistre et par année d'assurance.

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015 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° 2014/XFR0074410LI/152099 le 19/12/2014 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 :
12A816782E9CAF078F4528F880283F2F1183EEAFC42EDA82FEE04CFBE3A83FA47A68D8E99A35757E2B5364EC260588FE79EAA838962F10AFBEE0D000
057E7F8C44A5731610CDA7A973FEA526D77418B66B66C887A6270171EAB4D14F221B9BB29B30A1EB94C779F30148A4D5C8C0935E975E39DDF9A232564
5A5C8CFE374EDC3D52732A51B78E69280A8024D8E097191A7458DF3B45791434D923D7861636C9C299C9CE9AE189AACD13E4F9561F442262AECCFE0F08
ABA8024F0E29399C0E8333F117F7161A58E7DC2BF20E174B82A06610B4C3EB778179D2507AA7EDC9FC3552BF3DD49900FF426EFD5402852A1725CF63
43CC7EB2D63B3E6972E8F912 Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /C=US/O=Symantec
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

→ *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.

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.6.1. SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent 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. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

→ *Marchés publics*

Le décret 2014-1097 du 26 septembre 2014 s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- l'allègement du dossier de candidature,
- l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

→ *Lutte contre les retards de paiement*

L'arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009 et vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage

→ Travaux à proximité des réseaux

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- Les dispenses d'enregistrement ;
- Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- La dématérialisation des échanges ;
- Les travaux d'urgence ;
- Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr.

→ Amiante

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

→ Facturation électronique

L'ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014 introduit l'obligation, à compter du 1^{er} janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonne dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1^{er} janvier 2020.

→ Principe « silence vaut acceptation »

Par la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été 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 ».

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,
- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier 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).

→ *Certificats d'Economie d'Energie*

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

→ *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.6.2. SERVICES PUBLICS DE L'ASSAINISSEMENT

→ *Injection de biogaz produit en station d'épuration*

Trois textes réglementaires publiés au Journal officiel du 26 juin modifient le cadre réglementaire établi en novembre 2011 encadrant l'injection de biogaz dans le réseau de gaz naturel. Notamment, ces textes modifient la réglementation en vigueur de telle sorte à ce que le biogaz produit en station d'épuration (Step) puisse être injecté au réseau.

Le décret n° 2014-672 du 24 juin 2014, qui modifie le décret n° 2011-1597 du 21 novembre 2011 relatif aux conditions de contractualisation entre producteurs de bio-méthane et fournisseurs de gaz naturel, fixe le tarif d'achat du biogaz issu d'installations mises en service pour la première fois après le 22 novembre 2011.

Un arrêté du 24 juin 2014 fixe les conditions d'achat du bio-méthane produit à partir des boues de STEP et injecté dans les réseaux de gaz naturel.

Un autre arrêté du 24 juin 2014 fixe la nature des intrants dans la production de bio-méthane pour l'injection dans les réseaux de gaz naturel (boues, graisses, etc., résultant du traitement des eaux usées, traitées en digesteur).

→ *Réutilisation des Eaux Usées traitées à des fins d'irrigation*

L'arrêté du 25 juin 2014 modifie l'arrêté du 2/08/2010 portant sur la réutilisation des eaux usées après traitement à des fins d'irrigation de cultures et d'espaces verts.

Ce nouvel arrêté met fin au régime de l'expérimentation prévu dans l'arrêté du 2 août 2010 et apporte quelques modifications techniques mineures sur l'encadrement du volet 'sanitaire'.

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

Le décret 2014 - 1578 du 23/12/14 porte sur la prise en compte des substances dangereuses pour l'environnement dans le calcul de l'assiette de la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique.

Ce décret définit les catégories de substances dangereuses pour l'environnement prises en compte dans la redevance pour pollution de l'eau d'origine non domestique et les modalités de détermination de la quantité de substances dangereuses pour l'environnement ajoutée dans le milieu naturel qui sert d'assiette pour le calcul du montant de la redevance ainsi que le seuil à partir duquel un suivi régulier des rejets doit être mis en place par les personnes assujetties.

→ *Emissions polluantes*

Le décret n° 2014-1666 du 29 décembre 2014, pris en application de l'article 33 de la loi de finances pour 2014, fixe les seuils d'assujettissement à la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) des émissions dans l'atmosphère de certaines substances polluantes : plomb (200 kg/an), zinc (200 kg/an), chrome (100 kg/an), cuivre (100 kg/an), nickel (50 kg/an), cadmium (10 kg/an) et vanadium (10 kg/an). La TGAP sur la pollution atmosphérique est due par les ICPE soumises à autorisation qui émettent ces substances dans des quantités supérieures aux seuils indiqués sur une année, ainsi que par les installations de combustion d'une puissance thermique d'au moins 20 MW et par les installations de traitement thermique des ordures ménagères de capacité supérieure à 3 tonnes par heure.

Ce texte étant rattaché à la loi de finances pour 2014, il s'applique rétroactivement aux émissions constatées à partir du 1er janvier 2014.

L'arrêté du 11 décembre 2014 a modifié l'arrêté du 31 janvier 2008 relatif au registre et à la déclaration annuelle des émissions polluantes et des déchets. Cette déclaration concerne désormais les installations de stockage de déchets inertes, qui relèvent à présent, de la réglementation ICPE. L'annexe II du texte modifie aussi certains critères déclenchant l'obligation de déclaration dans le domaine des rejets atmosphériques. Il prévoit par ailleurs que les incinérateurs de déchets, non dangereux ou dangereux, devront communiquer le rendement et les quantités de chaleur et d'électricité produites

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

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site www.services.eaufrance.fr. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la feuille de route gouvernementale pour la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

→ *Indicateurs de performance*

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

6.6.3. ASSAINISSEMENT ET QUALITE DES MILIEUX

→ *Elaboration des SDAGE 2016 – 2021*

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

→ *Zonages réglementaires*

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite «

Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

6.6.4. ASSAINISSEMENT ET BIODIVERSITE - ENVIRONNEMENT

→ *Substances soumises à autorisation*

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31.

Rappel. Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

→ *Troisième Plan National Santé Environnement*

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3^e Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

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.

→ **Directive 2014/101/UE**

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016

6.7. Glossaire

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

Abonnement :

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

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

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

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

Personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, 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 effectuées 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 œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement
- ♦ + 30 : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes
- ♦ + 10 : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes
- ♦ + 10 : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur

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

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

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

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

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration :

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

comptabilisées en sortie du périmètre des ouvrages d'épuration, donc avec prise en compte des éventuels effets de stockage sur site.

Réseau de collecte des eaux usées :

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

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

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

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

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

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

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'utilisateur ne sont pas pris en compte. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Taux d'impayés [P257.0]:

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

Taux de raccordement :

Pourcentage des clients desservis effectivement raccordés au réseau d'assainissement (Nombre de clients effectivement raccordés / nombre de clients desservis). La politique en matière d'auto surveillance 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 - 2014