VEOLIA

2016

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Commune de Reynès

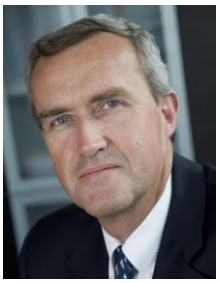
REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	**Auteur**	**Date**
Validation	Philippe MIGNARD	05/05/2017

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégataire qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2016.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent au quotidien.

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par 10 le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie…

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Waternamics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de Veolia Eau France pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur le Maire/Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 9
1.1. Présentation du Contrat 10
1.2. L'essentiel de l'année 2016 12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016 16
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016 17
1.5. Le prix du service public de l'assainissement 19
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION 21
2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance 22
2.2. La satisfaction des clients 24
2.3. Données économiques 25
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS 27
3.1. Un dispositif au service des clients 28
3.2. Présentation du Centre 29
3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine 32
3.4. Veolia, acteur local du territoire 37
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE 39
4.1. L'inventaire des biens 40
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine 42
4.3. Gestion du patrimoine 44
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE 47
5.1. La maintenance du patrimoine 48
5.2. L'efficacité de la collecte 50
5.3. L'efficacité du traitement 54
5.4. L'efficacité environnementale 65
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine 69
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 71
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 72
6.2. Situation des biens 73
6.3. Les investissements et le renouvellement 74
6.4. Les engagements à incidence financière 75
7. ANNEXES 79
7.1. La facture 120 m^3 80
7.2. L'inventaire détaillé des canalisations 81
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine 82
7.4. Les engagements spécifiques au service 83
7.5. Le bilan de conformité détaillé par usine 84
7.6. L'empreinte environnementale 85
7.7. Annexes financières 86
7.8. Les diversifications de Veolia Eau en France 88
7.9. Actualité réglementaire 2016 89
7.10. Glossaire 96

1. L’essentiel de l’année

1.1. Présentation du Contrat

Commune de Reynès

Chiffres clés

1 323
Nombre d'habitants desservis

527
Nombre d'abonnés (clients)

2
Nombre d'installations de dépollution

1 655
Capacité de dépollution (EH)

13
Longueur de réseau (km)

72 102
Volume traité (m^3)

Données clés

Délégataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
Périmètre du service	REYNES
Numéro du contrat	J8611
Nature du contrat	Affermage
Prestations du contrat	Dépollution, Entretien et maint. postes relèvement, Gestion clientèle, Transport d'effluents, Branchements
Date de début du contrat	01/07/2007
Date de fin du contrat	30/06/2022

Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'effluents (réception ou déversement) avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Suivant une convention entre la commune de Reynes et celle de Céret, une partie des eaux de la commune de Reynes se déverse sur la commune de Céret. Ce transfert des eaux est comptabilisé à travers un débitmètre situé à la limite des deux communes.

Liste des avenants

Aucun sur l'exercice.

1.2. L'essentiel de l'année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Suite aux travaux sur le collecteur des Echoppes, au Pont de Reynes, l'écoulement des eaux usées a été rétabli.
Ces travaux ont consisté à reprendre le réseau sur une longueur de 2.00 mètres, en sous œuvre, des bâtiments, présents aux Echoppes.

Contractuellement, suite au nouveau contrat de délégation du service public d'assainissement, avec la commune de Céret, qui a pris effet au 1er mars 2016, la part variable appliquée aux eaux de transfert entre Reynes et Céret, est passée de 0.28€HT/m3, à 0.40€HT/m3.

Cette augmentation fait suite, à la nouvelle répartition de la prime épuratoire pour l'aide au bon fonctionnement de la station d'épuration de Céret, qui dans le nouveau contrat est perçue par la commune de Céret, et reversée pour partie à la commune de Reynes.

Les travaux de mise en place du GEOTUBE, sur la station d'épuration de la Forge de Reynes, ont pris fin en début d'année 2016, ce qui nous a permis tout au long de l'exercice un soutirage de boues, plus régulier, avec une siccité augmentée, ce qui a participé à une amélioration notoire du traitement sur la station d'épuration.

Débitmètre à boues

Géotube

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Comme sur le rapport annuel de 2015, les points d'amélioration, se portent sur les postes de relevage et de refoulement, et sur les désordres structurels du génie civil de la station d'épuration de la Forge de Reynes.

- Poste de relevage de La Cabanasse :

L'accès à ce poste est aujourd'hui rendu difficile par le mur de clôture, réalisé par un riverain propriétaire de la parcelle. Un escalier sécurisé devrait être réalisé, pour faciliter l'exploitation du site.

Sur ce même poste de relevage, afin d'éviter les écoulements en contre bas de la parcelle, exutoire du trop-plein du poste, une étude technico-financière d'une fosse spécifique à la réception des eaux du trop-plein, avec alarme a été remise à la collectivité.

- Poste de relevage du Pont du Vila

Pour les mêmes raisons, que celles évoquées l'année dernière, le renouvellement de ce poste de refoulement par un système de pompage en ligne (D.I.P.) participerait à la diminution des nuisances olfactives, ressenties par les proches riverains.

- Station de la Forge de Reynes

Les mouvements de terrain, modifient progressivement, la stabilité des ouvrages et notamment du bâtiment d'exploitation, mais aussi des bassins d'aération et de clarification, dont les niveaux ne permettent plus un écoulement régulier vers le réseau des eaux traitées.

Cet état de fait, oblige VEOLIA, à procéder, très régulièrement à des pompages de surface du bassin central (clarificateur), pour faciliter l'écoulement vers les eaux traitées.

- Affaissement du bâtiment d'exploitation,

- Désordres structurels, sur le génie civil

- Désordres structurels, sur le génie civil

- Croute de surface à pomper de façon mécanique.

PRINCIPALES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Application de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

- **l'arrêté du 21 juillet 2015** (remplaçant l'arrêté du 22 juin 2007) qui fixe les prescriptions s'appliquant aux collectivités pour la conception, l'exploitation, la surveillance et l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement et positionne le maître d'ouvrage au centre du dispositif d'atteinte et de mesure de la performance du système d'assainissement.

- **la note technique du 7 septembre 2015** qui précise les prescriptions pour la surveillance des systèmes de collecte et les performances à atteindre en matière de collecte des eaux usées, notamment par temps de pluie ainsi que les modalités d'actions en cas de manquement. En particulier, les rejets au milieu naturel par temps de pluie ne devront pas dépasser 5% en volume ou en charge, ou 20 déversements par an pour chacun des déversoirs d'orage, selon une option à retenir par la collectivité.

La majorité des dispositions introduites par ces deux textes sont entrées en application au 1er janvier 2016. Aussi, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir d'ores et déjà modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement pour l'année 2016. L'arrêté du 21 juillet 2015 et la note technique du 7 septembre 2015 prévoient que cette modification des critères d'évaluation, et des valeurs seuils associées à ces mêmes critères, soit mise en œuvre sur la base de propositions argumentées par les Collectivités.

La partie de ce rapport annuel dédiée à la présentation des indicateurs de performance du système d'assainissement a été adaptée pour tenir compte de ces évolutions réglementaires.

En 2017, les cahiers de vie sur les stations <2000 EH et les études d'analyses de risques de défaillance pour les stations ≥ 2000 EH, en service au 1er juillet 2015 et n'en disposant pas sont à mettre en place/réaliser (avant le 19 août).

Recherche de micropolluants dans les eaux usées

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux qui avait été suspendue par la note du 19 janvier 2015. Cette surveillance devra être de nouveau mise en œuvre en 2018 sur les stations de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2017 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

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

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	**1 323**
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	**0**
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	**8,6 t MS**
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m^3 TTC	Délégataire	**2,1898 €uro/m^3**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	**100 %**
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	**70**
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	**A la charge de la Police de l'eau**
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	**A la charge de la Police de l'eau**
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	**A la charge de la Police de l'eau**
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	**100 %**
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	**0,00 u/1000 habitants**
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	**7,83 u/100 km**
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	**0**
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	**100 %**
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	**50**
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**1,91 %**
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0 u/1000 abonnés**

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport
(*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	**100,0 %**
Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	**100,0 %**
LA GESTION DU PATRIMOINE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	**499**
Nombre de branchements neufs	Délégataire	**2**
Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	**12 772 ml**
Nombre de postes de relèvement	Délégataire	**7**
Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	**2**
Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	**1 655 EH**
COLLECTE DES EAUX USEES	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	**26**
Longueur de canalisation curée	Délégataire	**1 527 ml**
LA DEPOLLUTION	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Volume arrivant (collecté)	Délégataire	**72 102 m^3**
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	**149 kg/j**
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	**2 476 EH**
Volume traité	Délégataire	**72 102 m^3**
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	**0.5 t**
Masse de sables évacués	Délégataire	**0 t**
Volume de graisses évacuées (surface bassin de clarificateur)	Délégataire	**6 m^3**
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Nombre de communes desservies	Délégataire	**1**
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**527**
- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	**527**
Assiette totale de la redevance	Délégataire	**50 661 m^3**
- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	**50 661 m^3**

(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 21 juillet 2015
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**87 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Non**
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Non**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

1.5. Le prix du service public de l'assainissement

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

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

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

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

LA FACTURE 120 M^3

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

A titre indicatif sur la commune de REYNES l'évolution du prix du service d'assainissement par m^3 **[D102.0]** et pour 120 m^3, au 1er janvier est la suivante :

REYNES Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	**120**	**262,78**	**2,2037**	**2,1898**	**-0,63**

Les factures type sont présentées en annexe.

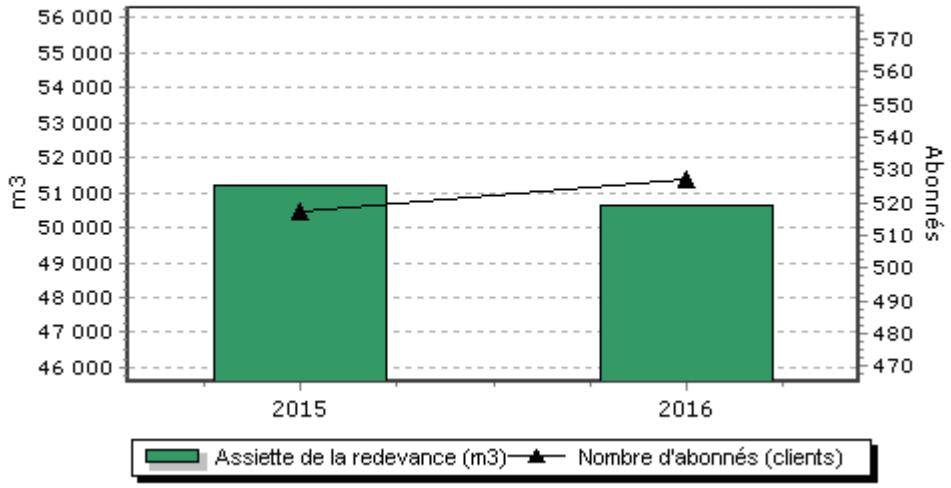
2. Les clients de votre service et leur consommation

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

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

	2015	2016	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	**517**	**527**	**1,9%**
Abonnés sur le périmètre du service	517	527	1,9%
Assiette de la redevance (m3)	**51 191**	**50 661**	**-1,0%**
Effluent collecté sur le périmètre du service	51 191	50 661	-1,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**1 271**	**1 323**	**4,1%**

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



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

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	131	45	-65,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	46	59	28,3%
Taux de mutation	9,1 %	11,4 %	25,3%

→ *Les données clientèle par commune*

REYNES	2015	2016	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 271	1 323	4,1%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	538	547	1,7%
Assiette de la redevance (m3)	51 191	50 661	-1,0%

2.2. La satisfaction des clients

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

Il porte à la fois sur :

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	87
La continuité de service	93
Le niveau de prix facturé	54
La qualité du service client offert aux abonnés	83
Le traitement des nouveaux abonnements	86
L'information délivrée aux abonnés	74

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

→ *Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers [P251.1]*

En 2016, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de 0,00 u/ 1000 habitants.

→ *Le taux de réclamations écrites [P258.1]*

En 2016, le taux de réclamations écrites **[P258.1]** pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

→ *Les engagements de service de Veolia*

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non-respect de la Charte, Veolia offre à l'abonné l'équivalent de 10 m^3 d'eau. Au cours de l'exercice 2016 il n'y a pas eu de non-respect déclaré, nécessitant l'ouverture d'une fiche de non-conformité ouvrant droit à un dédommagement.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 1,91 **%.**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2015	2016
Taux d'impayés	**0,65 %**	**1,91 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	822	2 393
Montant facturé N - 1 en € TTC	125 603	125 146

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (délégataires, collectivités…).

L'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître :
une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation constatée, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est aujourd'hui confronté. Ce constat doit inspirer une réflexion quant à de nouvelles mesures à même d'assurer la pérennité économique du service.

→ *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]*

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

- Urgence : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,…) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.
-

En 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00
Assiette totale (m3)	51 191	50 661

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.

→ *Les échéanciers de paiement*

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	14	5

3. Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Un acceuil physique ouvert aux clients dans nos bureaux de CERET , 17 avenue de la Gare 66400 les lundis et le jeudis de 8h à 17h sans interruption.

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12 au nouveau numéro du Centre Service Clients au :

VEOLIA EAU

0 969 329 328

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 805 808 809** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

- www.eau-services.com
- sur votre smartphone via nos applications iOS et Android

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

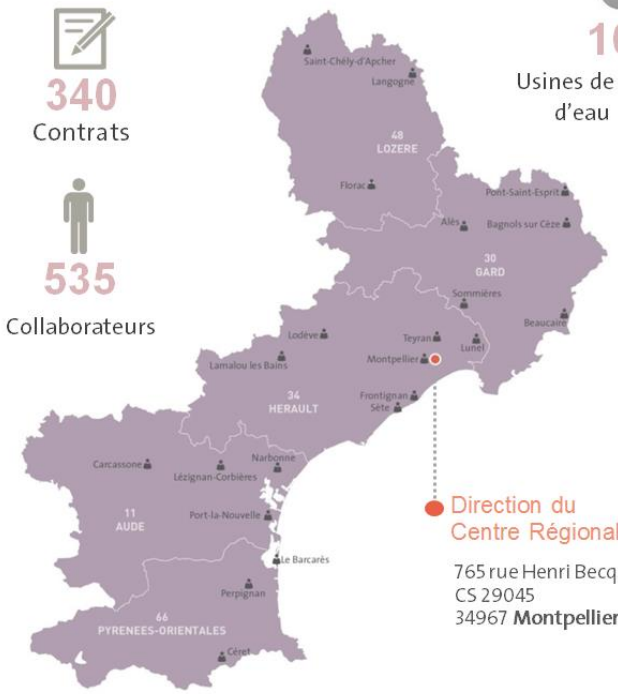
Les services proposés aux clients sont rendus à travers l'accueil de proximité, le Centre d'appel, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

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

3.2. Présentation du Centre

3.2.1. L'ORGANISATION DU CENTRE REGIONAL

Le Centre Languedoc-Roussillon
en chiffres



340
Contrats

535
Collaborateurs

103
Usines de production d'eau potable

176
Stations d'épuration

5
Services opérationnels
Cévennes-Lozère
Gard Sud
Hérault
Aude
Pyrénées-Orientales

Direction du Centre Régional
765 rue Henri Becquerel
CS 29045
34967 **Montpellier** Cedex 2

21
Accueils clients

Vos interlocuteurs privilégiés :
des professionnels disponibles et proches de vous

La Direction du Centre Régional, basée à Montpellier, coordonne ses activités par l'intermédiaire de 5 Services chargés des relations contractuelles avec les collectivités locales et les industriels : Cévennes Lozère, Gard Sud, Hérault, Aude et Pyrénées-Orientales.

Didier BENARD
Directeur du Centre Régional Languedoc-Roussillon

Arnaud LAVALETTE
Directeur de l'Exploitation

Mickaël BOUCHER
Directeur du Développement

3.2.1. LES SERVICES SUPPORT DE LA DIRECTION DES OPERATIONS

La Direction des Opérations
Centre Languedoc-Roussillon

Charles-Henri GALMICHE
Responsable Pivo

Qualification et hiérarchisation des demandes d'intervention,
Elaboration des feuilles de route des agents
Optimisation de la planification des interventions

Nicolas PICARD
Responsable du Service d'Aide à l'Exploitation

Soutien technique à la performance d'exploitation des usines et des réseaux
Assistance à la gestion dynamique du patrimoine
Contrôle qualité des Eaux

Sonia EISENSTAEDT
Responsable Ingénierie – Bureau d'Etudes Techniques

Expertise technique, process
Suivi des grands travaux
Modélisation et diagnostic des réseaux

Luc DEVEZE
Responsable Qualité Environnement

Gestion du système de management intégré
Pilotage de l'ensemble des certifications
Animation de la politique développement durable

Anthony CHAUVIN
Responsable Sécurité

Déploiement de la politique sécurité et de son plan d'action
Mise en place des formations sécurité
Animation de la démarche sécurité au travail

Jean-Charles BREGEON
Responsable Méthodes

Déploiement des méthodes auprès des exploitations
Mise en place de nouveaux outils d'exploitation

3.2.2. LES SERVICES OPERATIONNELS

Le Service Pyrénées-Orientales en chiffres

100%
de nos activités certifiées ISO 9001, ISO 140001 et ISO 50001

84 900
Clients desservis en eau potable

45
Contrats pour des collectivités et des industriels, dont 22 DSP eau potable et/ou assainissement et 23 marchés de prestations de services

89 300
Usagers raccordés en assainissement

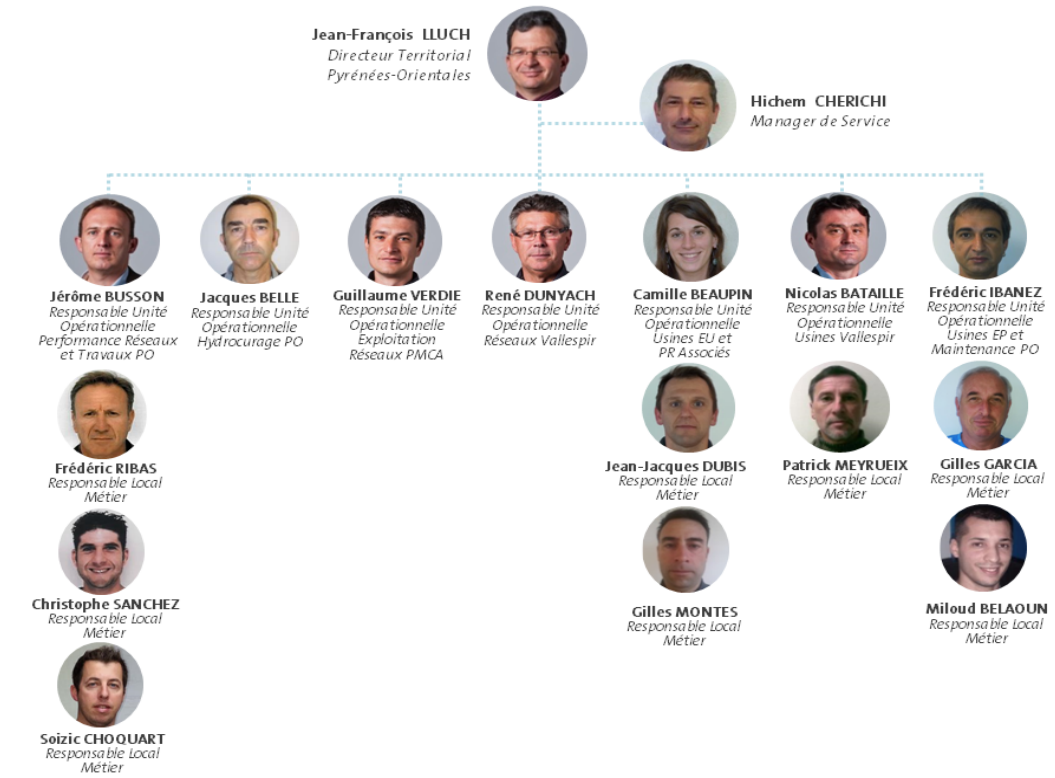
53
Installations de production d'eau potable

1 290 km
de réseau de collecte des eaux usées

20
Usines de dépollution

1 340 km
de réseau de distribution d'eau potable

Organisation du Service Pyrénées-Orientales



3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

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

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

- une filière dédiée à la clientèle,
- une filière exploitation structurée autour de compétences 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 compte-rendu.

→ *L'organisation de l'astreinte*

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

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

3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation*

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

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

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

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- être 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 la consolidation des données d'exploitation.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (*)

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69331.1

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

DRINKING WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.

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

ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004

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

Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau FR 92000 NANTERRE
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°4 / *List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°4*

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287
Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69288

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)
2015-11-10
Jusqu'au
Until
2018-09-14

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

afnor
CERTIFICATION

afaq

Certificat
Certificate

N° 2015/69288.1

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France :

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

DRINKING WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.

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

ISO 50001 : 2011

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

Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau FR 92000 NANTERRE (N° SIREN : 572025526)
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°5 / *List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°5*

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur les sites donnés est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned locations)

Ce certificat est valable à compter du (jour/mois/année)
This certificate is valid from (year/month/day)
2015-11-10

jusqu'au
until
2018-11-10

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

afnor CERTIFICATION

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

→ *Stratégie Nationale Biodiversité*

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

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

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

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

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période.
- Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.
- Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
    - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
    - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
    - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
    - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychosociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management.
- La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers.
- L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- L'engagement managérial.
- L'organisation du travail et le respect des procédures.
- Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels.
- La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés.
- La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter.
- Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

3.4. Veolia, acteur local du territoire

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

- Mettre en place des actions favorisant l'emploi local.
- Participer à la vie associative.
- Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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

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.

4. Le patrimoine de votre service

4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Par défaut, les biens sont propriétés de la collectivité et, s'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire (ou financés par le délégataire dans le cadre du contrat) en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

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

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

→ *Le taux de desserte [P201.1]*

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 des chiffres clés de l'année 2016.

→ *Les installations et postes de relèvement/refoulement*

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)
REYNES	9	155	100
REYNES	90	1 500	225
Capacité totale :	**99**	**1 655**	**325**

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
CABANASSE	Relèvement	50	Bien de retour
CAN BORREIL	Relèvement	20	Bien de retour
CAN TRILLES	Relèvement	15	Bien de retour
CHEMIN DU MOULIN	Relèvement	20	Bien de retour
LE VILA	Relèvement	20	Bien de retour
PONT DU VILA	Relèvement	23	Bien de retour
PR St PAUL	Relèvement	12	Bien de retour

→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations	**2016**
Canalisations eaux usées (ml)	12 772
dont gravitaires (ml)	11 439
dont refoulement (ml)	1 333

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		**Qualification**
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	499	Bien de retour

Les éventuelles remarques liées au mauvais état de certains éléments du patrimoine seront présentées au paragraphe “Propositions d’amélioration pour votre service”.

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

4.2.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P253.2]

Pour l'année 2016, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P253.2]** est de 0%. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

Canalisations	**2015**	**2016**
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 772	12 772

4.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P202.2]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion Patrimoniale du Réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice **[P202.2]** pour l'année 2016 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	**2015**	**2016**
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	70	70

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	14
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	11
Total Parties A et B	45	40
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (65 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	15	0
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
Total:	110	70

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

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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.

→ *Les installations*

Sur l'ensemble des installations électromécaniques et de traitement notre service de maintenance met en place un suivi rigoureux annuel sur des équipements essentiels au bon fonctionnement du service. Ces contrôles sont les suivants :

- Contrôle électrique règlementaire annuel

Suivant la Norme Française C18-510 du mois de janvier 2012, VEOLIA s'engage à réaliser tous les ans une visite des installations électriques, afin de définir la criticité de chacun des équipements contrôlés.

Cette visite fait l'objet d'un rapport, où chacun des niveaux de criticité est mentionné nécessitant une action, dont l'ordre de priorité est fonction de :

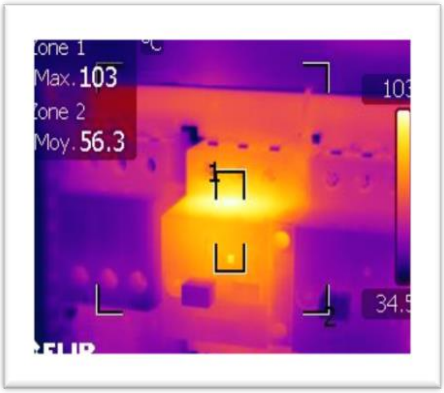
- Du danger que cela représente pour le personnel intervenant.
- Du risque majeur sur le traitement de la station.

Des dommages à plus ou moins courts termes sur les équipements

- Contrôle électrique de maintenance

La thermographie infrarouge permet la mesure de températures de surface et leurs variations temporelles et spatiales.

Cette technique de contrôle non destructif réalisée sur vos installations en service, nous permet de déceler les anomalies et les échauffements anormaux (mauvaises connexions, surcharges, déséquilibre de phases, contacts défaillants, sous calibrage…) et ainsi, de prévoir les interventions correctives et les éventuels travaux.



- Contrôle règlementaire sur les levages

Suivant l'Arrêté du 1 mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage, nous réalisons tous les ans une visite des appareils de levage et de leurs suppo

4.3.2. VARIATION OBSERVEE DU PATRIMOINE

Canalisations	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	12,8	12,8	0,0%
Canalisations eaux usées (ml)	12 772	12 772	0,0%
dont gravitaires (ml)	11 439	11 439	0,0%
dont refoulement (ml)	1 333	1 333	0,0%
Branchements	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	499	499	0,0%
Ouvrages annexes	**2015**	**2016**	**N/N-1**

5. La performance et l’efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. La maintenance du patrimoine

On distingue deux types d'interventions :

- Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

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

La gestion centralisée des interventions

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, 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 encore d'un prélèvement pour analyse en cas de suspicion de pollution dans le réseau.

→ *Les unités techniques partiellement renouvelées*

Installations électromécaniques	Equipement renouvelé dans l'exercice
STEP LA FORGE DE REYNES	
DIVERS	
DEGRILLEUR MECANIQUE R&O	X
CHARIOT MANUEL SUR POUTRE	X

→ *Les unités techniques créées*

Installations électromécaniques	Equipement renouvelé dans l'exercice
STEP LA FORGE DE REYNES	
DIVERS	
TUYAU DN 80 POUR POMPAGE DES BOUES	X

→ *L'auscultation du réseau de collecte*

Ci-dessous un tableau présentant les inspections télévisées des canalisations :

Interventions pour inspection vidéo	**Linéaire inspecté**
Les Echoppes	50
RD 115 LA FORGE DE REYNES	200
Longueur de canalisation inspectée sur l'année (ml)	2 50

→ *Le curage*

Le plan de curage préventif :

Interventions de curage préventif	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre d'interventions sur réseau	2		
Longueur de canalisation curée (ml)	939	1 527	62,6%

Les désobstructions curatives :

Interventions curatives	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre de désobstructions sur réseau	28	26	-7,1%

En 2016 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **5.21/ 100 abonnés.**

→ *Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]*

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

	2015	**2016**	**N/N-1**
Nombre total de points concernés sur le réseau	1	1	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	12 772	12 772	0,0%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	7,83	7,83	0,0%

5.2. L'efficacité de la collecte

5.2.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS

→ *Les rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

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

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

Aussi, la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- améliorer le fonctionnement du système de collecte et de traitement,
- préserver les ouvrages/équipements du système d'assainissement et le patrimoine de la Collectivité,
- garantir les performances du système de traitement,
- garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- respecter la réglementation.

Il importe donc d'identifier les rejets non domestiques à risque, de définir les conditions de leur raccordement (arrêtés d'autorisation, conventions de déversement) et de les contrôler.

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS…) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 12 août 2016) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 12 août 2016, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

La définition du plan d'action tient par ailleurs compte de :

- la localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- l'évaluation des principaux apports à partir de la synthèse des données existantes (études, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, …),
- l'établissement de la liste des établissements à risques.

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

→ *Le bilan 2016 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

Le tableau ci-dessous présente le nombre total de conventions et d'arrêtés d'autorisation de déversement établis au 31/12 de l'année :

Le tableau ci-dessous liste les conventions spéciales de déversement établies conformément au règlement du service avec les clients concernés :

→ *La conformité des branchements domestiques*

Le contrôle de la conformité des branchements pour s'assurer de l'absence de mauvais branchements (par exemple, branchement pluvial raccordé au réseau d'eaux usées dans le cas d'un réseau séparatif) est également un élément de maîtrise des entrants dans le système d'assainissement.

5.2.2. LA MAITRISE DES DEVERSEMENTS EN MILIEU NATUREL

→ *La connaissance des déversements vers le milieu naturel [P255.3]*

Le tableau ci-dessous présente les points de rejets au milieu naturel identifiés :

Nombre de points de rejet	**2015**	**2016**
Nombre d'usines de dépollution	2	2
Nombre de trop-pleins de postes de relèvement/refoulement	7	7

Les déversoirs d'orage et les « trop-pleins » des postes de relèvement ont été initialement mis en place pour permettre de déverser au milieu naturel les effluents en excès par 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 :

	2015	**2016**
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	50	50

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	Barème	Valeur ICR
Partie A : Eléments communs à tous les types de réseaux (100 points)		
Identification des points de rejets potentiels aux milieux récepteurs	20	20
Évaluation de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet	10	10
Etude terrain des points de déversements - id moment et taille du déversement	20	20
Mesures débit et pollution sur les points de rejet	30	
Réalisation rapport sur la surveillance des systèmes de collecte et stations d'épuration	10	
Connaissance qualité des milieux récepteurs et évaluation impact des rejets sur le milieu récepteur	10	
Total Partie A	100	50
Partie B : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	10	
Partie C : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou mixtes (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)		
Mise en place suivi de la pluviométrie des principaux déversoirs d'orage	10	
Total:	120	50

→ *La conformité de la collecte [P203.3]*

Cet indicateur [P203.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Le mode de calcul de cet indicateur en cours de refonte 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/*

Dans l'attente de la publication de cet indicateur, Veolia met à disposition de la Collectivité les informations suivantes qui seront utiles pour établir la conformité du réseau de collecte et, le cas échéant, identifier les axes de progrès :

Pluviométrie :

Hauteur de pluie (mm) :

Pluvio totale (mm)
Aucune information sur ce contrat.

Bilan global des déversements :

Volumes totaux déversés (par temps sec et par temps de pluie) (en m3) :

Volume tot déversé (m3) Point de déversement (>120 kgDBO5/j)
Aucune information sur ce contrat.

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO5) :

Ch_DBO5 totale déversée (kg) Point de déversement (>120 kgDBO5/j)
Aucune information sur ce contrat.

5.3. L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre part, des critères de l'arrêté du 21 juillet 2015 .

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du 21 juillet 2015, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement pour l'année 2016 (ainsi que les valeurs seuils associées à ces critères).

Les informations fournies ci-après relatives à la conformité réglementaire sont à considérer comme indicatives et restant à confirmer par les services en charge de la Police de l'Eau.

C'est également pourquoi, nous avons rappelé les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité.

En effet, les modalités précises d'évaluation retenues pour évaluer la conformité s'appuient en premier lieu sur les nouveaux critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été revus et inscrits dans un arrêté préfectoral et/ou portés à la connaissance de Veolia. A défaut, les critères pris en compte sont ceux énoncés dans les guides généraux d'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 élaborés par la Direction de l'Eau et la Biodiversité (versions provisoires disponibles fin 2016).

5.3.1. CONFORMITE GLOBALE

→ *La conformité des équipements d'épuration [P204.3]*

Cet indicateur **[P204.3]** permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'état et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

→ *La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]*

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il **[P205.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel des éléments relatifs à cet indicateur, Veolia présente ci- dessous un indicateur approché, établi à partir des données issues de l'autosurveillance mise en œuvre et des valeurs caractéristiques de référence de la station (CBPO, Qref) à utiliser, établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance). Ces valeurs sont rappelées par station dans le tableau ci-dessous.

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations, ...).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 21 juillet 2015 transposant la Directive ERU).

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	**100,00**	**100,00**
REYNES	100,00	100,00
REYNES	100,00	100,00

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

→ *La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]*

Cet indicateur **[P254.3]**, 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, les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations, ...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

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

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation. Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

	2015	2016
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	**100**	**100**
REYNES	100	100
REYNES	100	100

5.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION

Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 21 juillet 2015.

REYNES VILLAGE

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

	2016
Débit de référence (m3/j)	100
Capacité nominale en DBO5 (kg/j)	9

Performances attendues (selon arrêté préfectoral)

	DCO	**DBO5**	**MES**	**NTK**	**NGL**	**Ptot**
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)	200,00	35,00				
Concentration maximale moyenne journalière rédhibitoire en sortie (par bilan) (mg/L)	400,00	70,00	85,00			
Rendement minimum moyen (%) (*)	60,00	60,00	50,00			

* : Pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyenne annuelle. Pour les autres paramètres, les conformités sont relatives à des moyennes journalières par bilan.

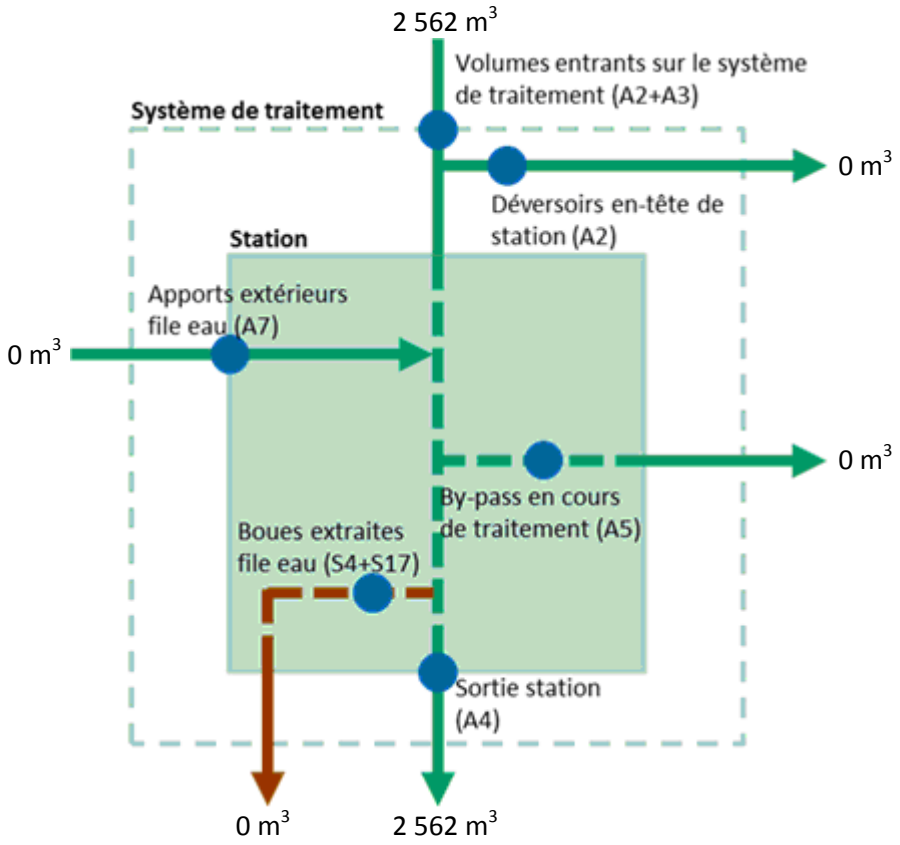
Bilan des volumes et des charges entrants/sortants

Les volumes entrants sur le système de traitement (A2+A3+A7, selon code SANDRE) s'élèvent pour l'année à **2 562** m3, soit un volume journalier de **7** m3/j. Le maximum atteint est de **7** m3/j.

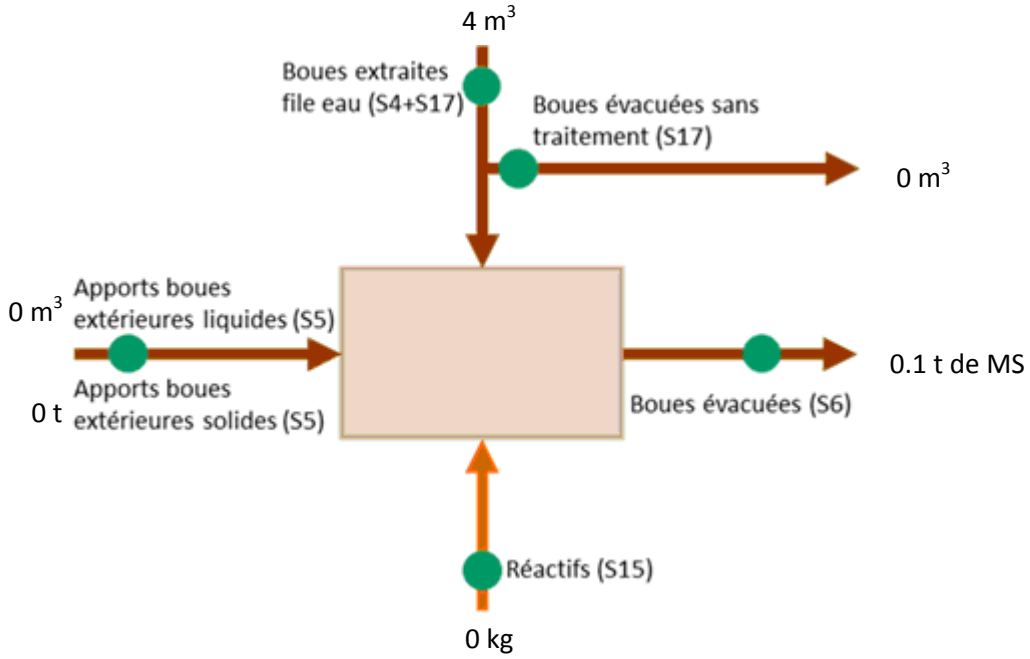
Les charges annuelles entrantes (A2+A3+A7) en DBO5 sont de **487** kg, soit une charge moyenne journalière de **1** kg/j. Le maximum atteint est de **1** kg/j. L'usine a reçu et traité **0** m3 d'apports extérieurs sur l'année (A7), t de boues extérieures solides (S5) et m3 de boues extérieures liquides (S5).

Les volumes restitués au milieu naturel (hors déversement en tête de station) (A4+A5) s'élèvent pour l'année à **2 562** m3 (dont m3 déversés par les by-pass en cours de traitement (A5)). Au total, **0.1** t de MS sont évacuées par an (S6).

File d'eau



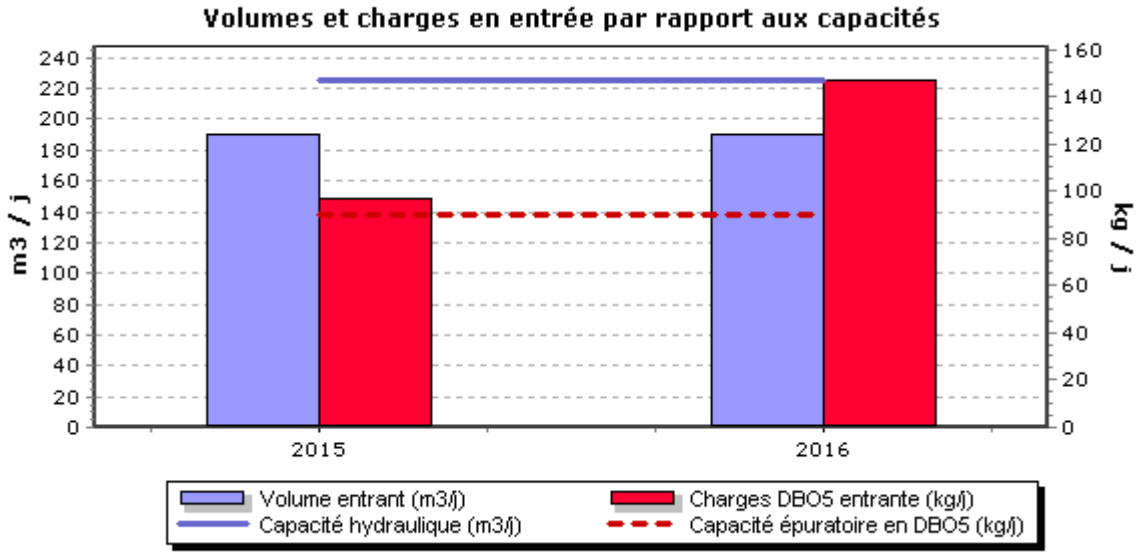
File Boue



Evolution de la charge entrante sur la file eau

Le système de traitement a reçu et traité les volumes et charges suivantes.

	2015	2016
Volumes entrants sur le système de traitement (m3/j) (A2+A3+A7)	7	7
Volumes annuels entrants sur le système de traitement (m3) (A2+A3+A7)	2 555	2 562
Volume entrant sur la station et traité (m3) (A3)		2 562
Charge DBO5 entrante sur le système de traitement (kg/j) (A2+A3+A7)	10	1
Charge DBO5 annuelle entrante sur le système de traitement (kg) (A2+A3+A7)		487
Charge DBO5 entrante sur la station et traitée (kg) (A3)		487



Apports extérieurs

L'usine a reçu et traité les apports extérieurs suivants.

	2015	2016
Total File Eau (m3) (A7)	0	0

Ces apports extérieurs sont inclus dans les charges en entrée du système de traitement.

Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2015	2016
DCO	1	1
DBO5	1	1
MES	1	1
NTK		1
NGL		1
Ptot		1

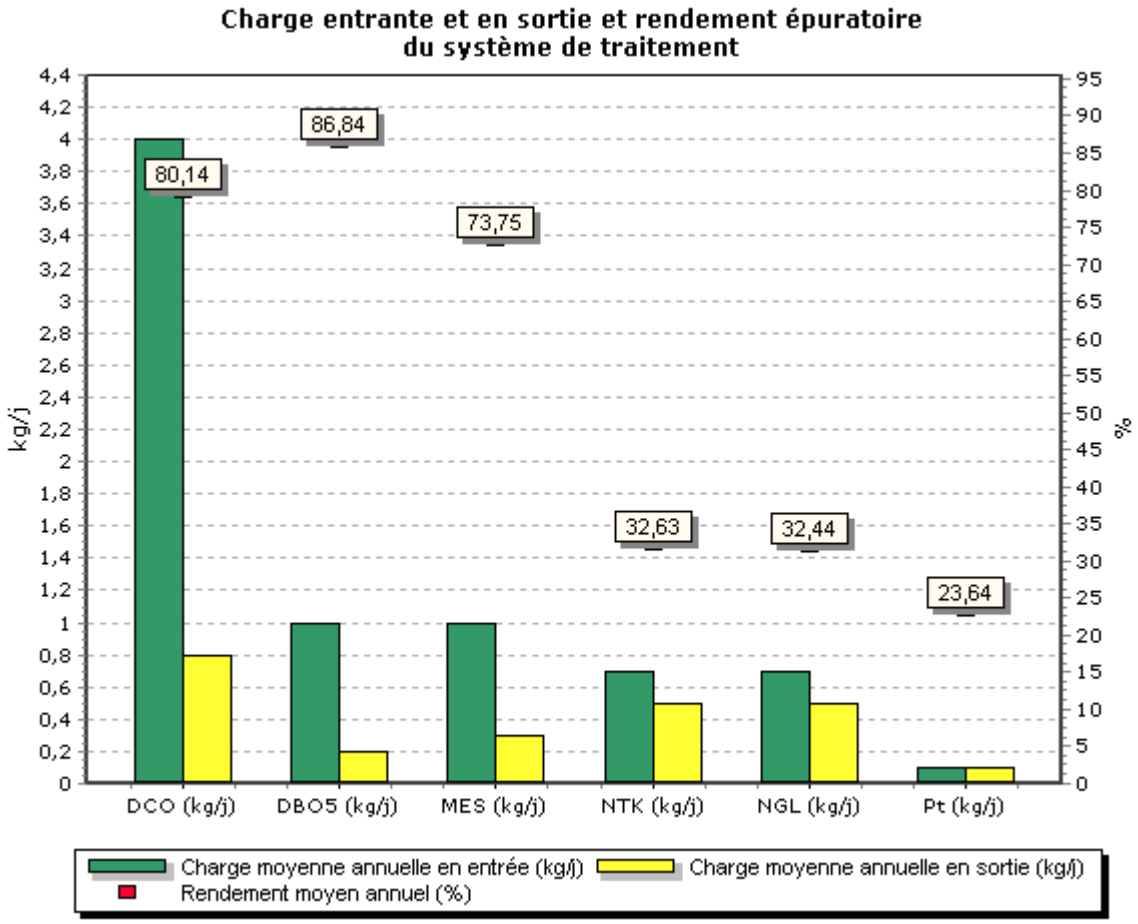
Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Le tableau suivant présente la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus.

	2015	2016
Concentration moyenne annuelle (en sortie) (mg/L)		
DCO	624,0	110,0
DBO5	270,0	25,0
MES	94,0	42,0
NTK		64,0
NGL		64,6
Ptot		8,4
Rendement moyen annuel (%)		
DCO	75,63	80,14
DBO5	81,88	86,84
MES	97,39	73,75
NTK		32,63
NGL		32,44
Ptot		23,64

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

Le graphe suivant présente pour l'année la synthèse des charges entrantes (A2+A3+A7) et sortantes (A2+A4+A5) et des rendements épuratoires du système de traitement.



Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, …). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2015	2016
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

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.

	2015	2016
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	0.1	0.1

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

	2015	2016
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0

Destination des boues évacuées

LA FORGE DE REYNES

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

	2016
Débit de référence (m3/j)	225
Capacité nominale en DBO5 (kg/j)	90

Performances attendues (selon arrêté préfectoral)

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)	125,00	25,00	35,00			
Concentration maximale moyenne journalière rédhibitoire en sortie (par bilan) (mg/L)	250,00	50,00	85,00			
Rendement minimum moyen (%) (*)	75,00	70,00	90,00			

* : Pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyenne annuelle. Pour les autres paramètres, les conformités sont relatives à des moyennes journalières par bilan.

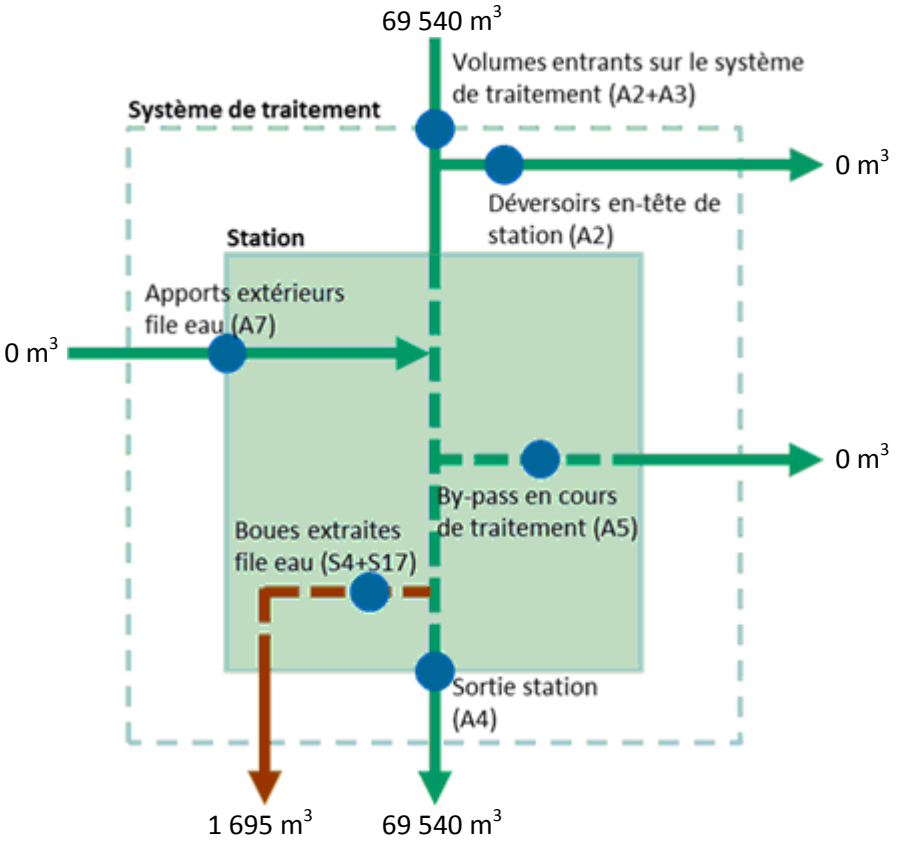
Bilan des volumes et des charges entrants/sortants

Les volumes entrants sur le système de traitement (A2+A3+A7, selon code SANDRE) s'élèvent pour l'année à **69 540** m3, soit un volume journalier de **190** m3/j. Le maximum atteint est de **190** m3/j.

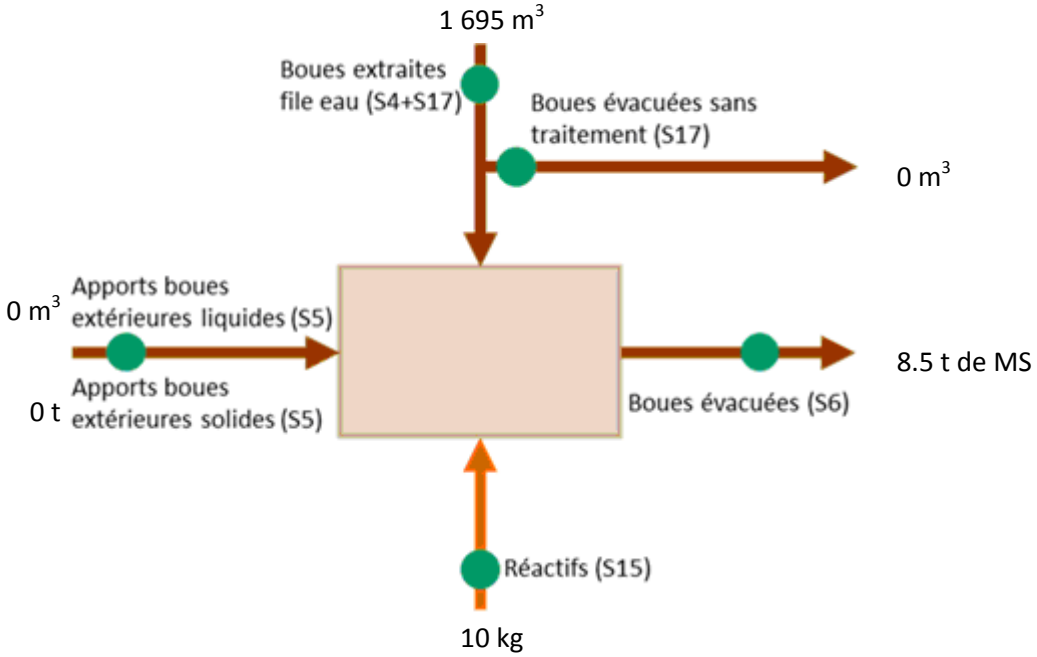
Les charges annuelles entrantes (A2+A3+A7) en DBO5 sont de **53 894** kg, soit une charge moyenne journalière de **147** kg/j. Le maximum atteint est de **152** kg/j. L'usine a reçu et traité **0** m3 d'apports extérieurs sur l'année (A7), t de boues extérieures solides (S5) et m3 de boues extérieures liquides (S5).

Les volumes restitués au milieu naturel (hors déversement en tête de station) (A4+A5) s'élèvent pour l'année à **69 540** m3 (dont m3 déversés par les by-pass en cours de traitement (A5)). Au total, **8.5** t de MS sont évacuées par an (S6).

File Eau



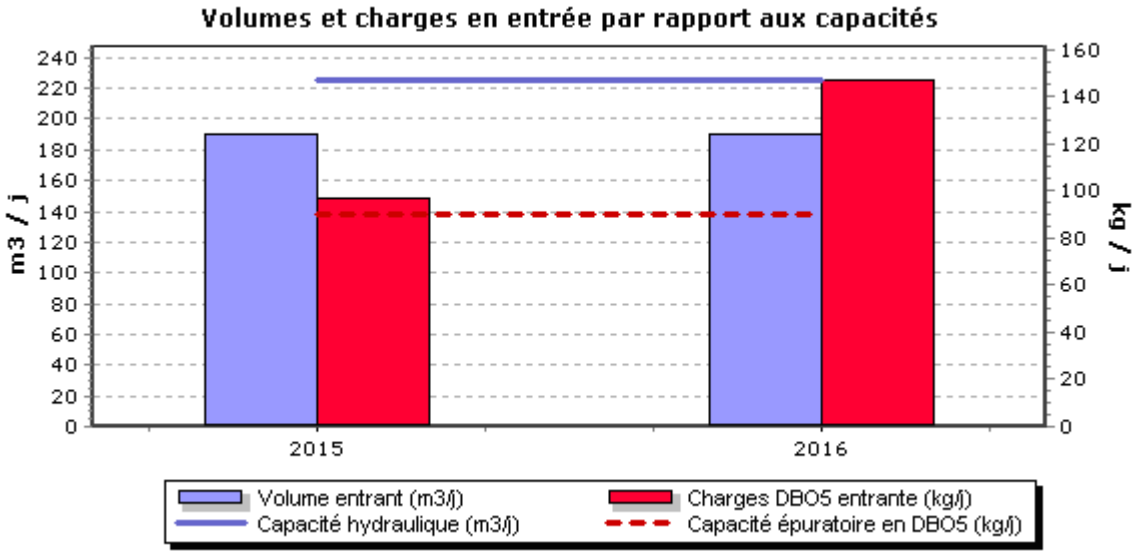
File Boue



Evolution de la charge entrante sur la file eau

Le système de traitement a reçu et traité les volumes et charges suivantes.

	2015	2016
Volumes entrants sur le système de traitement (m3/j) (A2+A3+A7)	190	190
Volumes annuels entrants sur le système de traitement (m3) (A2+A3+A7)	69 350	69 540
Volume entrant sur la station et traité (m3) (A3)		69 540
Charge DBO5 entrante sur le système de traitement (kg/j) (A2+A3+A7)	97	147
Charge DBO5 annuelle entrante sur le système de traitement (kg) (A2+A3+A7)		53 894
Charge DBO5 entrante sur la station et traitée (kg) (A3)		53 894



Apports extérieurs

L'usine a reçu et traité les apports extérieurs suivants.

	2015	2016
Total File Eau (m3) (A7)	0	0

Ces apports extérieurs sont inclus dans les charges en entrée du système de traitement.

Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2015	2016
DCO	2	2
DBO5	2	2
MES	2	2
NTK		2
NGL		2
Ptot		2

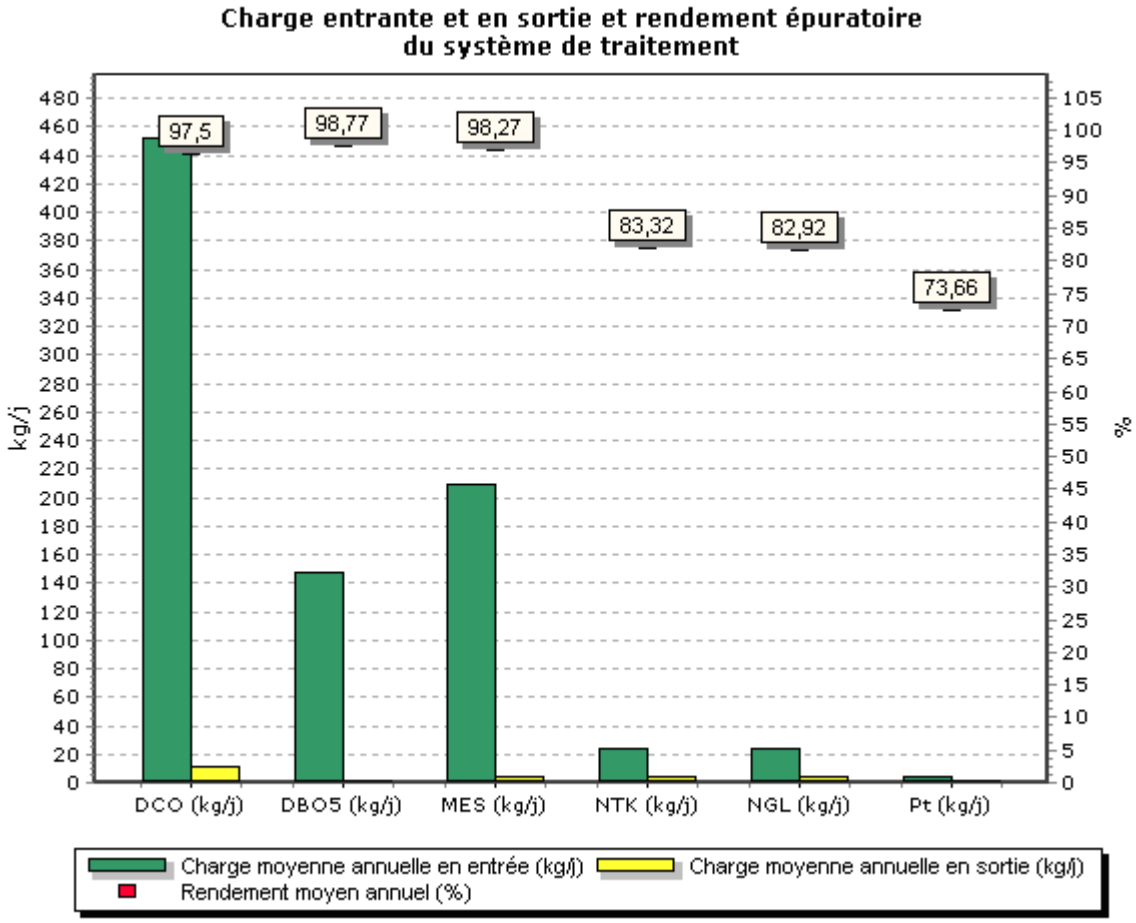
Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Le tableau suivant présente la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus.

	2015	2016
Concentration moyenne annuelle (en sortie) (mg/L)		
DCO	62,0	59,5
DBO5	5,0	9,5
MES	20,5	19,0
NTK		20,9
NGL		21,5
Ptot		5,4
Rendement moyen annuel (%)		
DCO	95,65	97,50
DBO5	99,02	98,77
MES	96,31	98,27
NTK		83,32
NGL		82,92
Ptot		73,66

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

Le graphe suivant présente pour l'année la synthèse des charges entrantes (A2+A3+A7) et sortantes (A2+A4+A5) et des rendements épuratoires du système de traitement.



Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, …). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2015	2016
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

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.

	2015	2016
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	2,4	8.5

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

	2015	2016
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0

Destination des boues évacuées : Les boues ont été déshydratées, et stockées dans le GEOTUBE qui sera, une fois plein évacué vers un site agrée du SYDETOM 66.

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Total	14	8.5	100

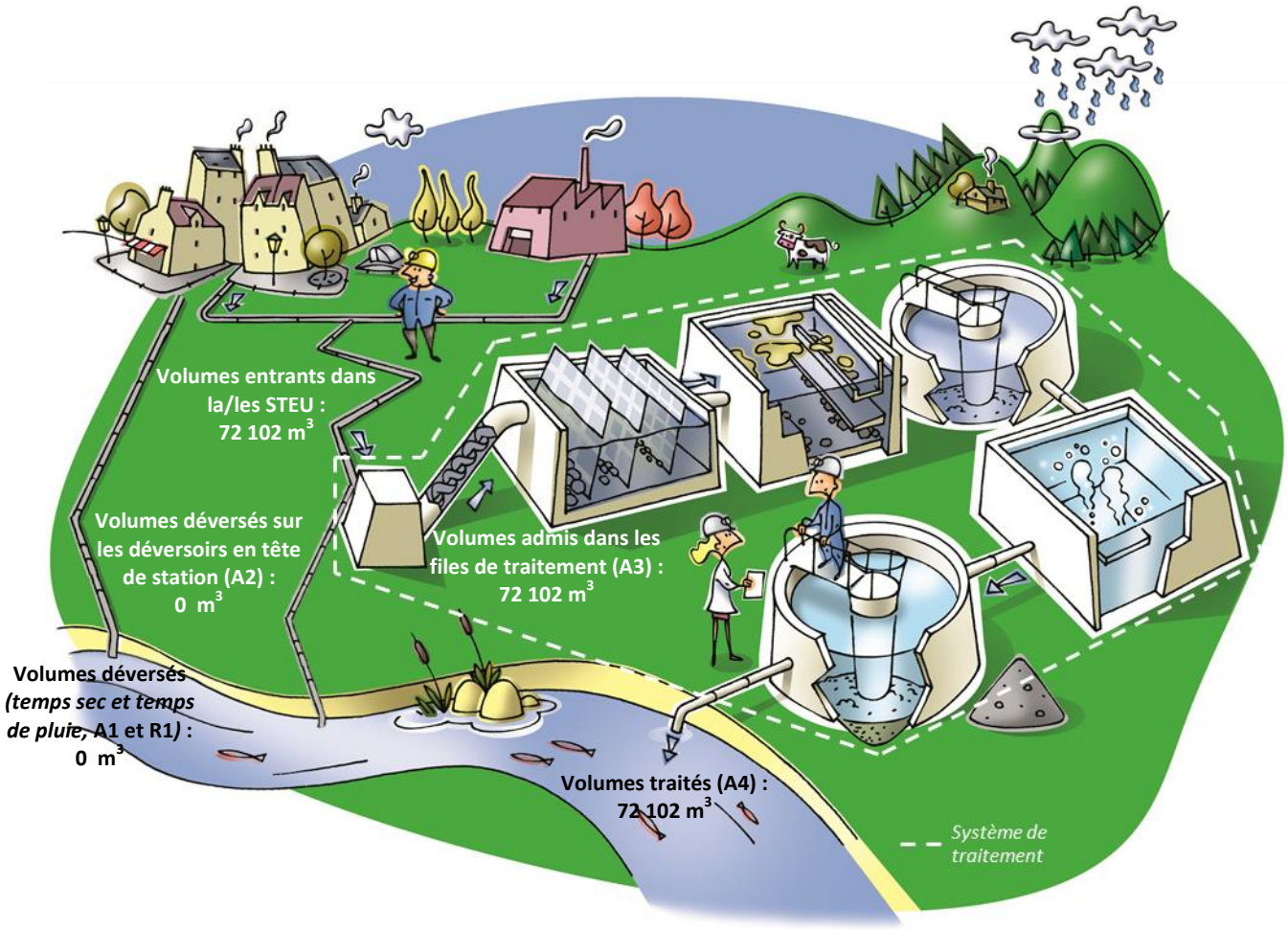
* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

5.3.3. LA SURVEILLANCE DES MICROPOLLUANTS DANS LES EAUX DE REJETS

Aucune des deux stations ne sont soumises à des campagnes de recherches de micropolluants, dans la mesure où leur capacité est en dessous des valeurs de la circulaire du 29 septembre 2010 qui préconise ce type de campagne pour des stations d'épuration dont la capacité nominale est comprise entre 600 kg DBO5/j et 6000 kg DBO5/j .

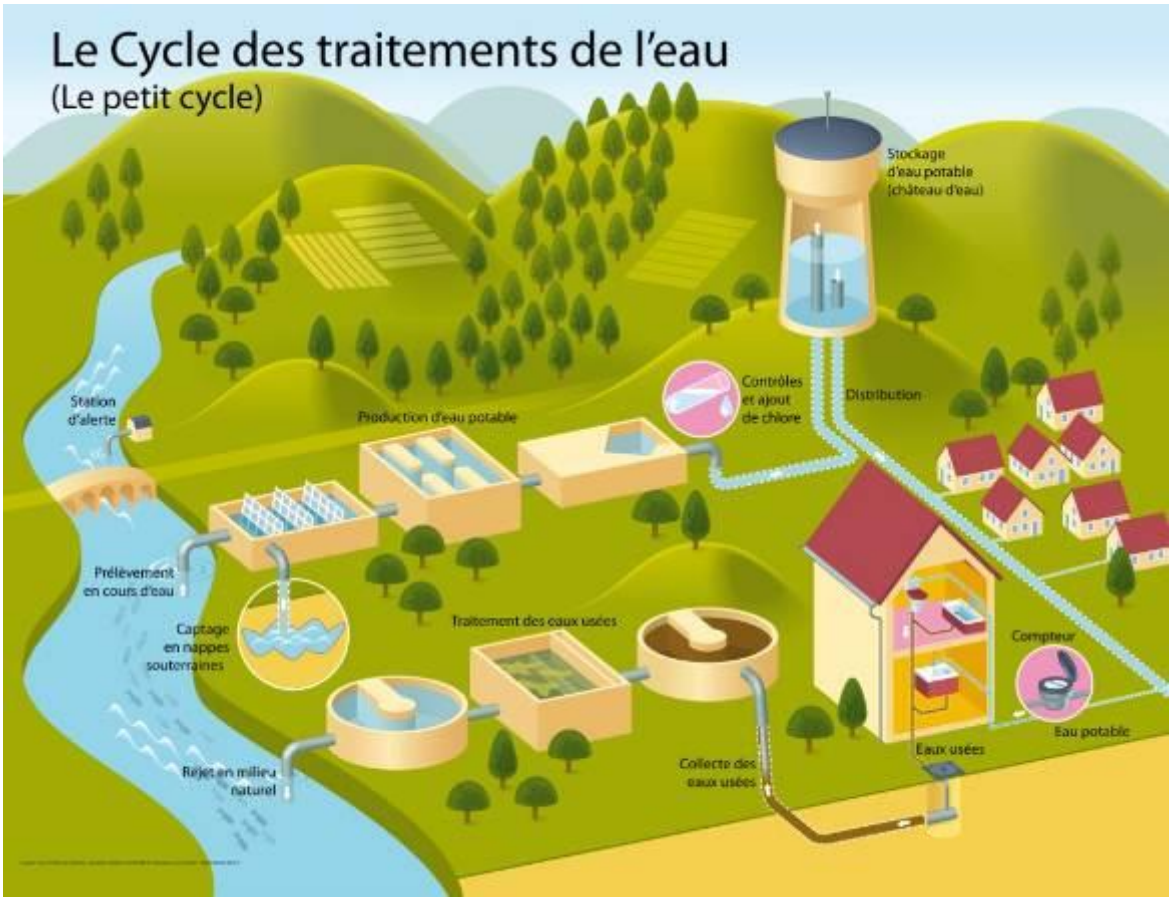
5.3.4. SYNTHESE GLOBALE DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

Le bilan global des volumes collectés, déversés et traités sur l'ensemble des systèmes d'assainissement du territoire est reporté sur le schéma ci-dessous.



5.3.5. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL

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



5.3.6. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE

Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**35 111**	**37 766**	**7,6%**
Usine de dépollution	23 922	26 285	9,9%
Postes de relèvement et refoulement	11 189	11 481	2,6%

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

5.3.7. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin :

- d'assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation,
- de réduire les quantités de réactifs à utiliser.

→ *La consommation de réactifs*

VEOLIA utilise un polymère cationique sur la station d'épuration de La Forge de Reynes, dans le cadre du soutirage des boues, vers le GEOTUBE.

5.4. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, Veolia apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé, au niveau National, sur plus de 2 000 installations de dépollution, ainsi que le suivi de 70 000 km de réseaux d'assainissement et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

Le patrimoine installation

Notre outil de gestion des équipements 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.

Cet outil 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.

6. Le rapport financier du service

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1er février 2016.

→ *Le CARE et l'état détaillé des produits*

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

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *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 2016-86 du 1er février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatives à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

AU CREDIT	
* solde au 31/12/2015	3 894,62 €
* actualisation solde	0,00 €
* dotation de l'exercice 2016	9 100,00 €
AU DEBIT	
- Equipements	8 929,50 €
* dépense de l'exercice 2016	8 929,50 €
SOLDE A FIN 2016	4 065,12 €

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ *Régularisations de TVA*

Si Veolia assure pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[1], deux cas se présentent :

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

→ *Biens de retour*

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

→ *Biens de reprise*

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

→ *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

[1] art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts
[2] Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et usages et engagements unilatéraux.

→ *Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat*

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

- de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,….,
- concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,…

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

7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

Rapport Annuel du Délégataire - Exercice 2016

Commune de Reynès

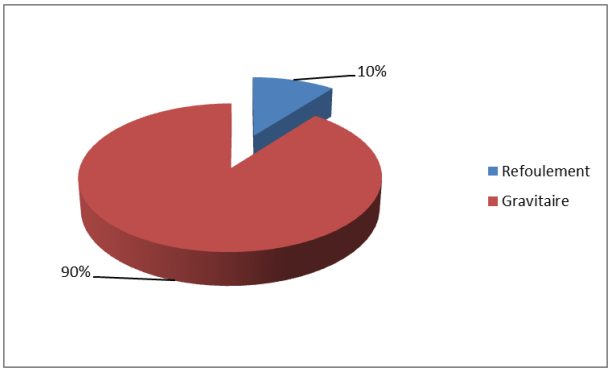
Facture type 120 m3

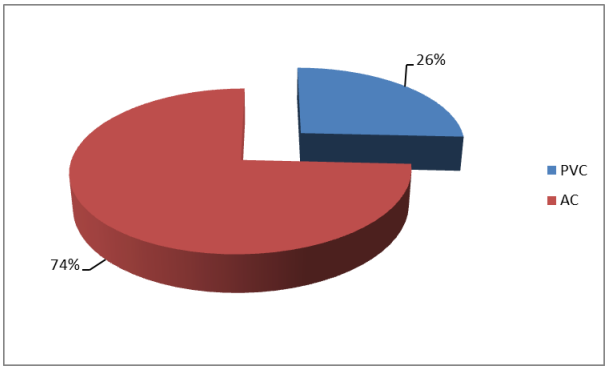
Contrat J8611

	01/01/2016			01/01/2017			
AST Collecte et dépollution des eaux usées	Qté	Prix Unitaire HT (€)	Montant HT (€)	Qté	Prix Unitaire HT (€)	Montant HT (€)	Variation (%)
Abonnement (part distributeur)	2	12,0800	24,1600	2	12,0257	24,0514	-0,45
Consommation (part distributeur) (m3)	120	1,4120	169,4400	120	1,4053	168,6360	-0,47
Consommation (part syndicale) (m3)	120	0,2300	27,6000	120	0,2300	27,6000	0,00
AST Organismes publics	Qté	Prix Unitaire HT (€)	Montant HT (€)	Qté	Prix Unitaire HT (€)	Montant HT (€)	Variation (%)
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	120	0,1600	19,2000	120	0,1550	18,6000	-3,13
Total HT de la facture	240.4 €			238.89 €			-0.63
Total TTC de la facture	264.44 €			262.78 €			-0.63
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2.2037 €			2.1898 €			-0.63

7.2. L'inventaire détaillé des canalisations

RESTYP	MATERIAU	DIAMETRE	ANNEE	SUM(LONGSYS)
USE	Inc	200	1995	124
USE	PVC	200	2011	131
USE	Inc	100	1985	207
USE	Inc	150	1995 - 2000	6
REF	Inc	100		465
USE	Inc	150	1960	593
USE	AC	200	1995	147
USE	Inc	150	1950	1 104
USE	Inc	150	1985	119
USE	PVC	200		265
USE	Inc	100		284
USE	AC	200	1960	87
USE	PVC	160		104
USE	AC	150	1995	0
USE	PVC	200	1995	471
USE	AC	200	1990	471
USE	AC	200		179
REF	Inc	100	1960	146
USE	Inc	150		2 796
USE	Inc	200	2000	138
USE	PVC	200	2010	632
USE	PVC	200	2007	372
USE	Inc	100	1960	58
USE	Inc	200		731
USE	Inc	200	1960	1 207
USE	PVC	200	1997	335
USE	Inc	200	1997	78
USE	PVC	200	1960	10
USE	Inc	100	1975	546
REF	PVC	110		244
USE	PVC	200	1995 - 2000	249
REF	PVC	110	2008	479





7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Usine de dépollution

REYNES	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	23 922	26 285	9,9%
Temps de fonctionnement (h)	8 760	8 760	0,0%

Poste de relèvement

CABANASSE	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 677	3 498	-4,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	56	48	-14,3%
Volume pompé (m3)	66 200	72 950	10,2%
Temps de fonctionnement (h)	1 324	1 459	10,2%
CAN BORREIL	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	1 016	195	-80,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	87	95	9,2%
Volume pompé (m3)	11 660	2 060	-82,3%
Temps de fonctionnement (h)	583	103	-82,3%
CAN TRILLES	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	106	213	100,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	67	151	125,4%
Volume pompé (m3)	1 590	1 410	-11,3%
Temps de fonctionnement (h)	106	94	-11,3%
CHEMIN DU MOULIN	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	1 616	1 718	6,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	116	180	55,2%
Volume pompé (m3)	13 900	9 560	-31,2%
Temps de fonctionnement (h)	695	478	-31,2%
LE VILA	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	1 634	1 849	13,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	92	97	5,4%
Volume pompé (m3)	17 840	19 120	7,2%
Temps de fonctionnement (h)	892	956	7,2%
PONT DU VILA	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	2 430	2 894	19,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	49	44	-10,2%
Volume pompé (m3)	49 335	65 504	32,8%
Temps de fonctionnement (h)	2 145	2 848	32,8%
PR St PAUL	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	710	1 114	56,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	293	261	-10,9%
Volume pompé (m3)	2 424	4 272	76,2%
Temps de fonctionnement (h)	202	356	76,2%

7.4. Les engagements spécifiques au service

Il n’y a pas d’engagement spécifique dans le cadre de ce contrat.

7.5. Le bilan de conformité détaillé par usine

REYNES VILLAGE

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
26/04/2016	Non	7	1,1	3,8	1,3	0,6	0,6	

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

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	%
26/04/2016	0,2	73,7	0,7	80,1	0,1	86,8	0,4	32,6	0,4	32,4		23,6

LA FORGE DE REYNES

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
17/02/2016	Non	190	209	402,8	152	24,7	24,8	3
28/06/2016	Non	190	209	501,6	142,5	22,8	22,9	4,7

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

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	%
17/02/2016	5,1	97,5	12,9	96,7	2,6	98,2	1,6	93,3	1,7	92,9	0,7	76,8
28/06/2016	2	99	9,6	98	0,9	99,3	6,2	72,5	6,3	72	1,3	71,6

7.6. L’empreinte environnementale

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

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

Veolia s’est également engagé 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.

7.7. Annexes financières

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à l'un des Co-Commissaires aux Comptes de Veolia 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.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2016
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: J8611 - REYNES **Assainissement**

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
PRODUITS	113 769	101 312	-10,95 %
Exploitation du service	89 311	81 985	
Collectivités et autres organismes publics	20 395	19 327	
Travaux attribués à titre exclusif	4 063	0	
CHARGES	121 332	117 638	-3,04 %
Personnel	34 851	42 528	
Energie électrique	7 807	- 647	
Analyses	107	1 005	
Sous-traitance, matièreset fournitures	14 424	15 355	
Impôts locaux et taxes	1 714	1 744	
Autres dépenses d'exploitation	13 086	12 245	
télécommunications, poste et telegestion	*1 871*	*1 741*	
engins et véhicules	*4 461*	*6 384*	
informatique	*2 807*	*1 198*	
assurances	*651*	*461*	
locaux	*2 240*	*1 970*	
autres	*1 056*	*493*	
Frais de contrôle	2 000	2 000	
Contribution des services centraux et recherche	6 324	4 987	
Collectivités et autres organismes publics	20 395	19 327	
Charges relatives aux renouvellements	12 362	13 571	
pour garantie de continuité du service	*3 262*	*3 069*	
programme contractuel (renouvellements)	*0*	*10 502*	
fonds contractuel (renouvellements)	*9 100*	*0*	
Charges relatives aux investissements	5 041	5 117	
programme contractuel (investissements)	*5 041*	*5 117*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 221	407	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 7 563	- 16 326	NS
RESULTAT	- 7 563	- 16 326	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 15/03/2017

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Etat détaillé des produits (1)
Année 2016

Collectivité: J8611 - REYNES **Assainissement**

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	89 311	81 985	-8,20 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*88 117*	*83 086*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 194*	*- 1 101*	
Exploitation du service	**89 311**	**81 985**	**-8,20 %**
Produits : part de la collectivité contractante	12 113	11 364	-6,18 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*11 970*	*11 921*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*143*	*- 556*	
Redevance Modernisation réseau	8 282	7 963	-3,85 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*8 081*	*8 279*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*201*	*- 316*	
Collectivités et autres organismes publics	**20 395**	**19 327**	**-5,24 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**4 063**	**0**	**NS**

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

15/03/17

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, 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.

7.8. Les diversifications de Veolia Eau en France

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

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

- La société **majikan**, l'une des premières filiales créées, offre un service digital de planification et de suivi des interventions techniques multi-métier. Afin d'améliorer la connaissance et la maîtrise de votre patrimoine, majikan dispose d'outils mobiles et d'un logiciel intelligent permettant de capitaliser sur des remontées d'informations : une application dédiée facilite la réalisation des interventions pour les équipes terrain. majikan propose aussi des plateformes capables de gérer la sous-traitance, la prise de rendez-vous ou la remontée d'alertes.

- La société **Payboost** offre un service innovant de facturation et de recouvrement de masse (loyers, charges, factures d'eau). Payboost propose une gestion originale et nouvelle de l'encaissement, pionnière sur le marché. Sa solution de recouvrement intelligente et humaine vise à réduire les délais d'encaissement, en mettant à la disposition des usagers les plus fragiles des alternatives de paiement permettant de leur éviter l'engrenage des rejets bancaires et des pénalités associées.

- La société **HomeFriend** offre à la fois un service complet et digital pour gérer avec excellence la relation avec les usagers, et une application mobile leur permettant de faire des économies d'eau et d'énergie dans leur foyer.

- La société **m2ocity**, qui historiquement développe une activité de télérelevé de compteurs d'eau, offre une panoplie de solutions autour des objets connectés. Son cœur de métier est d'intégrer des objets intelligents et connectables permettant une gestion facilitée de la cité et des bâtiments, pour une ville plus durable.

Contacts :

- **NovaVeolia** : www.nova.veolia.com
- **majikan** : contact@majikan.fr / www.majikan.fr
- **Payboost** : www.payboost.com
- **HomeFriend** : www.homefriend.com
- **m2ocity** : www.m2ocity.com

7.9. Actualité réglementaire 2016

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

Services publics locaux

→ ***Application de la Loi NOTRe***

Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (SOCLE).

L'arrêté du 20 janvier 2016 modifie l'arrêté du 17 mars 2006. Il impose qu'une Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (Socle) soit annexée au plus tard le 31 décembre 2017 à chacun des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE - définissant les priorités des politiques de l'eau sur chacun des grands bassins hydrographiques). La première Socle sera établie par le préfet coordonnateur de bassin après avis du comité de bassin.

Dans une note d'information aux Préfets en date du 13 juillet 2016, la Direction Générale des Collectivités Locales rappelle qu'à compter du 1er janvier 2020, les compétences «eau» et «assainissement» seront exercées à titre obligatoire par les communautés de communes (CC) et communautés d'agglomération (CA). Pour ce qui concerne la compétence «assainissement», elle expose les mécanismes transitoires applicables aux CC pour la période 2018-2020. Enfin, elle souligne que la compétence «assainissement» inclut le service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales.

La note aux préfets coordonnateurs de bassin du 7 novembre 2016 détaille les échéances de mise en œuvre dans les territoires des nouvelles compétences de la gestion locale de l'eau, à savoir :

- → Etape 1 pour le 31/12/2017 : centrée sur les compétences Gemapi, Eau et Assainissement incluant une phase de consultation des Collectivités durant l'été 2017 ;
- → Etape 2, à l'horizon 2020/2021 : en configuration définitive pour intégration dans les SDAGE 2022 – 2027.

L'annexe de la note du 7 novembre 2016 liste l'ensemble des compétences exclusives et partagées selon la nature des Collectivités (EPCI, Département, Région). Les compétences exclusives des EPCI sont « eau », « assainissement », « GEMAPI», « eaux pluviales urbaines » et « Défense Extérieure Contre l'Incendie ».

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

Pris au titre de l'article 112 de la loi NOTRe (codifié L.1611-10 dans le CGCT), le décret n°2016-1910 du 27 décembre 2016 précise les modalités selon lesquelles l'Etat peut solliciter les collectivités territoriales dans le cadre d'un manquement au droit de l'Union Européenne relevant en tout ou partie de compétences exercées par les collectivités territoriales ou leurs groupements.

→ ***GEMAPI***

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de L'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2016 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences devant survenir au 1er janvier 2018.

Loi biodiversité.

Les articles 61 à 65 de la loi Biodiversité du 8 août 2016 introduisent différentes dispositions concernant les Etablissements Publics de Territoriaux de Bassin et les modalités d'instauration de la taxe pour la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations.

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

Dans une note du 13 avril 2016, relative à la gestion des systèmes d'endiguement, le MEEM apporte un éclairage technique sur la nouvelle gestion des systèmes d'endiguement et précise les conditions de mise à disposition des ouvrages existants aux autorités compétentes en matière de GEMAPI. Notamment, un guide méthodologique précise l'économie générale des systèmes d'endiguement et présente les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage pour les systèmes d'endiguement, selon que la compétence GEMAPI est exercée directement, par transfert ou délégation de compétence.

Les actions nationales prioritaires en matière de risque d'inondation pour 2016-2017 ont été précisées dans une instruction du 26 juillet 2016 (BO min. Écologie n° 14/2016, 10 août).

→ *Marchés publics et concessions*

L'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a été complétée par le décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, la nouvelle réglementation applicable aux marchés publics est entrée en vigueur le 1er avril 2016 et s'applique aux marchés passés postérieurement à cette date.

L'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et son décret d'application n°2016-86 du 1er février 2016 ont quant à eux mis en application le nouveau régime des concessions au titre desquelles figurent les concessions de services publics et donc les délégations de services publics d'eau et d'assainissement. Ce nouveau régime est applicable aux procédures engagées postérieurement au 1er avril 2016 à l'exception notable des dispositions relatives aux conditions de modification des concessions qui elles s'appliquent aux contrats en cours.

Ces deux dispositifs très structurants ont été complétés par divers textes au contenu plus administratifs : deux arrêtés des 19 mars et 25 mai 2016 listant les documents et certificats pouvant être demandés aux candidats à un marché public ainsi qu'un arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis à appliquer pour la passation d'un contrat de concession.

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.
La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

Un décret n°2016-1036 du 28 juillet 2016, dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1er janvier 2017, encadre les conditions dans lesquelles des redevances de réutilisation de données publiques peuvent être appliquées, par dérogation au principe de gratuité, ainsi que leurs modalités de calcul.

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

Deux textes publiés en 2016 sont venus préciser le droit des usagers de saisir les services publics locaux par voie électronique.

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.
2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

Facturation électronique.

Le décret du 2 novembre 2016 et l'arrêté du 9 novembre ont été pris en application de l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique. Cette nouvelle réglementation s'applique à compter du 1er janvier 2017 aux grandes entreprises et aux personnes publiques.

Elle stipule que les fournisseurs de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics doivent obligatoirement transmettre leurs factures sous forme électronique. En retour, l'Etat, les collectivités territoriales et des établissements publics sont tenus d'accepter les factures électroniques de leurs fournisseurs.

Les textes précisent que la dématérialisation doit s'opérer via le portail mis en œuvre à cet effet par le ministère du Budget (« Chorus pro »), à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Mais également que les entités publiques ne pourront rejeter les factures transmises hors Chorus Pro (ex : envoi de factures papier) qu'après avoir rappelé l'obligation de dématérialisation, via Chorus Pro, à leur fournisseur.

L'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat), dépendant du ministère des Finances édite un annuaire des entités publiques concernées par la réforme (services de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics).

→ *Amiante*

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.
Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.
Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

→ *Transition énergétique et émission de GES*

Certificats d'Economie d'Energie.

L'arrêté du 5 août 2016 portant validation du programme « Expérimentation d'un passeport de rénovation énergétique dans les TEPCV avec pré-diagnostic en ligne » rend possible la valorisation des diagnostics énergétiques dans les territoires labellisés "énergie positive" grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

L'ordonnance n° 2015-1737 et le décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 sont venus changer sensiblement les règles applicables à compter du 1er janvier 2016. En effet, l'administration s'est rendue compte des similitudes des données à traiter pour établir les BEGES et les audits et a lissé les différences

entre les deux référentiels. Les BEGES et audits sont soumis à un nouveau régime avec une nouvelle périodicité pour les BEGES (4 ans au lieu de 3 ans), un délai prolongé pour la remise des audits, des sanctions administratives pour défaut de production des BEGES, et la production de ces deux documents sur une plateforme informatique gérée par l'ADEME. Deux arrêtés complètent le dispositif : un arrêté précise les données à renseigner sur la plate-forme informatique mise en place pour les BEGES tandis qu'un autre ajoute un gaz, le trifluorure d'azote, qui devra être pris en compte dans les BEGES devant être rendus à partir du 1er juillet 2016.

Economie circulaire

Réutilisation des eaux traitées (REUT).

L'arrêté du 26 avril 2016 modifie l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts en repoussant le délai de mise en conformité des installations existantes au 31 décembre 2019.

Une instruction interministérielle également en date du 26 avril 2016 vient préciser les modalités d'application de l'arrêté du 2 août 2010.

Sortie du statut de déchets (SSD).

L'arrêté du 24 août 2016 fixe les critères de sortie du statut de déchet pour les déchets graisseux et les huiles alimentaires usagées pour une utilisation en tant que combustible dans une installation de combustion classée sous la rubrique 2910-B au titre de la nomenclature des ICPE et d'une puissance supérieure à 0,1 MW.

Biogaz.

L'ordonnance n° 2016-411 du 7 avril 2016 vise à favoriser le développement de la filière d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) prévue à l'article L.141-1 du code de l'énergie. Certaines dispositions sont applicables depuis le 1er juillet 2016.

Décret n° 2016-929 du 7 juillet 2016 : En application de la loi sur la transition énergétique, les installations de méthanisation de déchets non dangereux ou de matières végétales brutes peuvent être approvisionnées par des cultures alimentaires, dans la limite de seuils définis par le décret le seuil est, sauf dérogation, de 15 % du tonnage brut total des intrants par année civile. Cette disposition ne s'applique qu'aux installations mises en service après le 1er janvier 2017.

L'arrêté du 13 décembre 2016 fixe les conditions d'achat pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute implantées sur le territoire métropolitain continental d'une puissance installée strictement inférieure à 500 kW.

Biomasse.

Le décret n° 2016-1134 du 19 août 2016 pris en application des articles 175 et 197 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte prévoit le contenu de la stratégie nationale de mobilisation de la biomasse (SNMB) et des schémas régionaux biomasse (SRB). Les SNMB et SRB visent les actions nécessaires à la réalisation de l'objectif de réduction de 30 % de la consommation énergétique primaire des énergies fossiles en 2030, par rapport à l'année de référence 2012.

Service public de l' Assainissement

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

Depuis le 1er juin 2016, il est possible en application du décret n°2016-285 du 9 mars 2016 et du nouvel article 1244-4 du Code Civil (loi n°2015 du 6 août 2015) de recouvrer une créance jusqu'à 4000 euros (principal et intérêts compris) par la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances mise en œuvre auprès d'un huissier de justice sans faire appel à un juge.

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1er janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.
L'indication du prix au litre apparait déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

→ *Recherche de Substances Dangereuses dans les Eaux / Micropolluants*

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). qui avait été suspendue par la note du 19 janvier 2015. Cette surveillance suspendue par la note du 19 janvier 2015 devra être de nouveau mise en œuvre en 2018 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2017 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement. Des arrêtés préfectoraux complémentaires doivent être pris avant le 31 mars 2017.

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

L'arrêté du 24 juin 2016 et l'arrêté du 12 octobre 2016 ont modifié l'arrêté du 21 décembre 2007 qui fixe les modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte pour les rejets 'non-domestiques'. En particulier, sont mises à jour les annexes III et VI (suivi régulier des rejets et détermination du niveau de pollution annuelle évitée). Le présent arrêté précise notamment que les organismes en charge du diagnostic technique du fonctionnement du dispositif devront justifier d'une habilitation avant le 31 décembre 2016.

→ *Sous-Produits*

L'article 83 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017 supprime la taxe destinée à financer le fonds de garantie des risques liés à l'épandage agricole des boues d'épuration (via l'abrogation de l'article L425-1 du code des assurances).

→ *Travaux à proximité des réseaux*

L'arrêté du 12 janvier 2016 modifie le formulaire CERFA relatif à l'avis de travaux urgents (ATU) et crée une notice explicative qui lui est associée. Il modifie également le formulaire CERFA relatif au récépissé de DT ou de DICT.

L'ordonnance n°2016-282 du 10 mars 2016 modifie de façon mineure la seule partie législative des articles du Code de l'Environnement relatifs à la réforme.

L'arrêté du 26 juillet 2016 fixe pour l'année 2016 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice (« Guichet Unique » de l'Inéris) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

L'arrêté du 27 décembre 2016 rend d'application obligatoire le guide technique, récemment remis à jour sous la forme de trois fascicules. Le texte simplifie par ailleurs le fonctionnement du guichet unique, en particulier la gestion des modifications des zones d'implantation des réseaux justifiées par les mises à jour successives de la carte des périmètres des communes.

→ ***Dispositions diverses***

Seveso 3 et gestion des déchets.

Un nouveau guide du Ministère et de l'INERIS présente également la méthodologie de classification des mélanges de déchets permettant de déterminer le statut Seveso d'un établissement de gestion des déchets.

Assainissement, Biodiversité et qualité des milieux

→ ***Loi Biodiversité***

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, …).

Le décret n°2016-1842 du 26 décembre 2016 fixe l'organisation et le fonctionnement de l'Agence Française de la Biodiversité (AFB), nouvel établissement public créé par la loi du 8 août 2016. A compter du 1er janvier 2017, l'AFB reprend notamment les fonctions précédemment exercées par l'ONEMA.

→ ***Action de groupe***

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21e siècle crée un socle commun pour les actions de groupe applicables aux secteurs de la santé, des discriminations, de l'environnement et du traitement des données personnelles numériques. L'action de groupe est codifiée à l'art. L. 142-3-1 du code de l'environnement et peut être actionnée devant les juges judiciaires et administratifs par toutes associations, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans, dont les statuts comportent la défense de dommages corporels ou la défense des intérêts économiques de leurs membres ou toutes associations agréées de protection de l'environnement.

→ ***Zones vulnérables***

L'arrêté du 11 octobre 2016 modifie l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Cet arrêté précise les capacités de stockage des effluents d'élevage et leurs délais de mise en œuvre ainsi que les caractéristiques des « bandes enherbées » visant à limiter les fuites d'azote par ruissellement au cours des périodes pluvieuses.

→ ***Substances prioritaires dans les milieux***

Une note technique du Ministère de l'Environnement du 20 janvier 2016 dresse les objectifs et les caractéristiques de la liste de vigilance européenne dans la surveillance de l'état chimique des eaux de surface ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette liste de vigilance au niveau national pour le cycle de surveillance (2016-2017).

7.10. 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).

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

Arrêté autorisant le déversement signé par la collectivité compétente en matière de collecte des eaux usées au lieu où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

Bilans disponibles :

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

Capacité épuratoire :

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO5/jour) et en capacité hydraulique (m^3/jour) ou en équivalent-habitants.

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Client (abonné) :

Le client est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus

desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). 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 nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P203.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la DERU.

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 nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P204.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la DERU.

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 du service aux prescriptions nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P205.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la DERU.

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 [P 254.3] :

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

Conformité réglementaire des rejets :

Il s'agit de la conformité des rejets aux prescriptions réglementaires (nationales ou locales par arrêté préfectoral).

DBO5 :

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

DCO :

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

Développement durable :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « *un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs* ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « *Agenda 21* ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Equivalent-habitant :

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO5 par jour.

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

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements
- et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120 points, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution…).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

Matières sèches (boues de dépollution) :

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

MES :

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

Nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (Estimation du) [D201.0] :

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement. Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

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

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D203.0] :

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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.

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).

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

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

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

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. 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).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement/inondation dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'usager ne sont pas pris en compte.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

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

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

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 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)

Resourcing the world

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers
www.veolia.com

Document à usage externe Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin, Christophe Majani-d'Ingimbert
Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 57500B Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2017EAU