

# Communauté d'Agglomération du Douaisis - Unité technique de Sin-le-Noble

## Rapport Annuel du Déléataire 2008



### SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

*Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative  
aux marchés publics et délégations des services publics*



# Communauté d'Agglomération du Douaisis - Unité technique de Sin-le- Noble

Service de l'Assainissement

Synthèse du Rapport Annuel du Délégué 2008



## LES CHIFFRES DU SERVICE

|                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| • Habitants desservis               | 26 410                                |
| • Abonnés (clients)                 | 9 342                                 |
| • Installation(s) de dépollution    | 1                                     |
| • Capacité de dépollution (EH)      | 23 000                                |
| • Longueur de réseau (km)           | 146                                   |
| • Volume traité (m3)                | 2 147 160                             |
| • Taux de conformité des rejets (%) | 95,8<br><i>(y compris bilan HDTG)</i> |



## LES COMMUNES DESSERVIES

DECHY, GUESNAIN, SIN LE NOBLE



## L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2008

### EVOLUTION DE LA DELEGATION

- Pas de changement en 2008

### L'EXPLOITATION

- Poursuite de la modélisation du réseau d'assainissement et étude de la gestion de la pluie mensuelle
- Installation des instruments de mesure pour la mise en œuvre de l'autosurveillance réseau
- Campagnes de mesures pour identifier l'origine des charges de pollution et flux hydrauliques arrivant à la station d'épuration.
- Curage important des réseaux (notamment dans le cadre du diagnostic de la ZAC des Epis)

### INSUFFISANCES ET TRAVAUX A PREVOIR

- Création d'une plateforme de stockage boue sur la step de Sin le Noble (démarrage en 2009)
- Filière boue de la step toujours autant sollicitée
- Mise en place de l'autosurveillance réseau (rédaction et validation du manuel d'autosurveillance)
- Réseau aval de l'entreprise Wagon 2 Arbel à Sin le Noble est fortement dégradé

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

| Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II) |                                                                                                                 | Producteur          | Valeur                                 |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|
| <b>Qualité de service à l'usager</b>                          |                                                                                                                 |                     |                                        |
| [P251.1]                                                      | Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers                                                   | Délégataire         | 0,00<br>(u/1000 abonnés)               |
| [P258.1]                                                      | Taux de réclamations                                                                                            | Délégataire (3)     | 0,00<br>(u/1000 abonnés)               |
| [P257.0]                                                      | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente                                                     | Délégataire         | 0,5 %                                  |
| [P207.0]                                                      | Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité                                                      | Collectivité (2)    |                                        |
| <b>Gestion financière et patrimoniale</b>                     |                                                                                                                 |                     |                                        |
| [P202.2]                                                      | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte                                       | Délégataire         | 50 %                                   |
| [P252.2]                                                      | Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau | Délégataire         | 33,29                                  |
| [P253.2]                                                      | Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées                                             | Collectivité (2)    |                                        |
| <b>Performance environnementale</b>                           |                                                                                                                 |                     |                                        |
| [P201.1]                                                      | Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées                                                     | Collectivité (2)    |                                        |
| [P202.3]                                                      | Conformité de la collecte des effluents                                                                         | Police de l'eau (3) |                                        |
| [P204.3]                                                      | Conformité des équipements d'épuration                                                                          | Police de l'eau (3) |                                        |
| [P205.3]                                                      | Conformité de la performance des ouvrages d'épuration                                                           | Police de l'eau (3) |                                        |
| [P206.3]                                                      | Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes                             | Délégataire         | 100 %                                  |
| [P254.3]                                                      | Conformité des performances des équipements d'épuration                                                         | Délégataire (3)     | 95,8 %<br>(y compris bilan HDTG)       |
| [P255.3]                                                      | Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées                  | Collectivité (1)    |                                        |
| [P301.3]                                                      | Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif                                               | Délégataire (3)     |                                        |
| Indicateurs complémentaires Veolia                            |                                                                                                                 | Producteur          | Valeur                                 |
| <b>Conformité des rejets des usines de dépollution</b>        |                                                                                                                 |                     |                                        |
|                                                               | Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)                                              | Délégataire         | 100                                    |
|                                                               | Indice de conformité réglementaire des rejets (directive européenne)                                            | Délégataire         | 100                                    |
| <b>Satisfaction des usagers et accès à l'eau</b>              |                                                                                                                 |                     |                                        |
|                                                               | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle                                                                | Délégataire         | Mesure statistique d'entreprise        |
|                                                               | Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux                                             | Délégataire         | Oui                                    |
|                                                               | Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement                                                            | Délégataire         | Oui                                    |
| <b>Certification</b>                                          |                                                                                                                 |                     |                                        |
|                                                               | Obtention de la certification ISO 9001                                                                          | Délégataire         | Certification obtenue par l'exploitant |
|                                                               | Obtention de la certification ISO 14001 (usine)                                                                 | Délégataire         | 0 unité(s)                             |
|                                                               | Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)                                                                | Délégataire         | Non                                    |
|                                                               | Liaison du service à un laboratoire accrédité                                                                   | Délégataire         | Oui                                    |

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

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

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

---

## Vos lieux d'accueil

Agence du Douaisis  
de 8h00 à 12h00 & de 13h30 à 17h30  
676, rue Maurice Caullery  
59 500 Douai

## Toutes vos démarches sans vous déplacer



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

[www.serviceclient.veoliaeau.fr](http://www.serviceclient.veoliaeau.fr)

## Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour toute fuite, rupture de canalisation, ... nous intervenons jour et nuit.

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

## PREAMBULE

Une nouvelle présentation du rapport annuel du Délégataire est proposée cette année, avec un contenu enrichi, pour aider à l'application du décret n°20 07-675 du 2 mai 2007.

Ce nouveau décret qui concerne le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement (le « rapport du maire ») établi par la Collectivité, introduit les indicateurs de performance devant y figurer à compter de 2008. Ces indicateurs destinés à améliorer l'information des usagers sur la qualité du service seront accessibles via le système d'information mis en place par l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA). Plusieurs années seront nécessaires pour qu'ils soient établis avec un degré de confiance suffisant. L'évaluation de la performance des services prendra ainsi son sens progressivement. La comparaison entre services, indicateur par indicateur, devra se faire avec toute la prudence requise par la diversité des contextes locaux.

Depuis 2003, Veolia Eau avait anticipé cette démarche en présentant chaque année dans le rapport annuel du Délégataire les indicateurs établis par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). A objet identique, les nouveaux indicateurs se substituent donc à ces derniers ; ils sont repérables dans le corps du présent rapport par leur référence réglementaire indiquée en gras.

La nouvelle trame de notre rapport annuel reprend la thématique du décret - qualité du service, performance environnementale et gestion patrimoniale - bien adaptée à la description de nos actions concrètes en faveur du **développement durable**, après une présentation de la vie et des principales données du service au cours de l'exercice. Les données détaillées sont regroupées en annexe, ainsi qu'un glossaire des nouveaux indicateurs. Une synthèse en tête du document permet de prendre rapidement connaissance de l'essentiel des événements de l'année.

Le décret précise le producteur de données de chaque indicateur. Il appartient à la Collectivité de recueillir les éléments fournis par les différents producteurs de données pour l'établissement de son rapport annuel sur le prix et la qualité des services. En qualité d'entreprise adhérente à la FP2E, Veolia Eau s'engage à **apporter son appui à la Collectivité** :

- en lui fournissant les indicateurs lorsque le producteur de données est l'opérateur,
- en mettant à sa disposition les données disponibles dans ses propres systèmes d'information, lorsque le producteur de données est la Collectivité,
- dans l'interprétation des résultats, et notamment en tenant à sa disposition l'évaluation des degrés de confiance attachés aux indicateurs fournis.

Des adaptations contractuelles pourront être proposées à la Collectivité pour tenir compte des conséquences de ces nouvelles dispositions réglementaires.

Nous espérons par ce nouveau rapport annuel du Délégataire répondre à vos attentes. Nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les précisions que vous pourriez souhaiter.

# TABLE DES MATIERES

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Chapitre I Le Service.....</b>                                                        | <b>9</b>  |
| <b>I.1. La vie du service en 2008 .....</b>                                              | <b>9</b>  |
| I.1.1. L'activité clientèle ◀ .....                                                      | 9         |
| I.1.2. L'exploitation et la maintenance .....                                            | 10        |
| I.1.3. Les travaux de renouvellement .....                                               | 14        |
| I.1.4. Les travaux neufs .....                                                           | 14        |
| I.1.5. Le service d'assainissement non collectif.....                                    | 15        |
| I.1.6. Veolia Eau acteur de la vie locale .....                                          | 17        |
| <b>I.2. Le prix du service ◀ .....</b>                                                   | <b>18</b> |
| I.2.1. La tarification .....                                                             | 18        |
| I.2.2. Le prix du service.....                                                           | 18        |
| <b>I.3. Le Contrat.....</b>                                                              | <b>19</b> |
| I.3.1. Evolution de la délégation .....                                                  | 19        |
| I.3.2. Les engagements vis-à-vis de tiers .....                                          | 19        |
| <b>Chapitre II La qualité du service à l'utilisateur.....</b>                            | <b>20</b> |
| <b>II.1. La continuité du service .....</b>                                              | <b>20</b> |
| <b>II.2. La satisfaction des usagers .....</b>                                           | <b>20</b> |
| II.2.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers.....                       | 20        |
| II.2.2. Nos engagements de qualité de service .....                                      | 23        |
| <b>II.3. L'accès au service.....</b>                                                     | <b>23</b> |
| <b>Chapitre III La performance environnementale .....</b>                                | <b>25</b> |
| <b>III.1. La collecte des effluents.....</b>                                             | <b>25</b> |
| <b>III.2. La dépollution.....</b>                                                        | <b>27</b> |
| III.2.1. Conformité réglementaire .....                                                  | 27        |
| III.2.2. Performance des usines de dépollution .....                                     | 28        |
| <b>III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation .....</b>                            | <b>31</b> |
| III.3.1. Bilan énergie .....                                                             | 31        |
| III.3.2. Optimisation des déplacements .....                                             | 32        |
| III.3.3. Bilan réactifs .....                                                            | 32        |
| III.3.4. Gestion des déchets .....                                                       | 32        |
| <b>Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale .....</b>                           | <b>33</b> |
| <b>IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....</b> | <b>33</b> |
| IV.1.1. Le CARE.....                                                                     | 33        |
| <b>IV.2. Le patrimoine du service .....</b>                                              | <b>33</b> |
| IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier .....                                         | 33        |
| IV.2.2. Inventaire des biens.....                                                        | 33        |
| IV.2.3. Situation des biens ◀ .....                                                      | 35        |
| IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀ .....                                            | 36        |
| <b>IV.3. Les investissements et le renouvellement ◀ .....</b>                            | <b>37</b> |
| IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◀ .....                                  | 37        |
| IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement .....                                    | 37        |
| IV.3.3. Les autres dépenses de renouvellement .....                                      | 37        |
| <b>IV.4. Les engagements à incidences financières .....</b>                              | <b>38</b> |



|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Chapitre V Les Annexes .....</b>                                               | <b>39</b> |
| <b>V.1. Le glossaire.....</b>                                                     | <b>39</b> |
| <b>V.2. Le Déléataire .....</b>                                                   | <b>42</b> |
| V.2.1. L'Agence.....                                                              | 42        |
| V.2.2. Les fonctions support.....                                                 | 43        |
| V.2.3. Certification « Assurance qualité » .....                                  | 44        |
| V.2.4. Hygiène-sécurité-conditions de travail.....                                | 44        |
| <b>V.3. Les nouveaux textes de référence .....</b>                                | <b>44</b> |
| V.3.1. Gestion des services publics locaux.....                                   | 44        |
| V.3.2. Eaux usées & déchets .....                                                 | 47        |
| V.3.3. Autres textes .....                                                        | 48        |
| <b>V.4. Données détaillées .....</b>                                              | <b>49</b> |
| V.4.1. Le bilan énergétique détaillé par installation .....                       | 49        |
| V.4.2. Données de synthèse par commune .....                                      | 50        |
| V.4.3. Le bilan de conformité détaillé par usine .....                            | 51        |
| <b>V.5. Les factures – type ◀ .....</b>                                           | <b>57</b> |
| <b>V.6. Présentation Agence et moyens Régionaux – Certification .....</b>         | <b>58</b> |
| <b>V.7. Attestations d'assurances.....</b>                                        | <b>67</b> |
| <b>V.8. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation .....</b> | <b>76</b> |
| V.8.1. Les modalités d'établissement du CARE .....                                | 76        |
| V.8.2. Avis des Commissaires aux Comptes .....                                    | 81        |
| V.8.3. Le CARE.....                                                               | 82        |
| V.8.4. Reversement de TVA .....                                                   | 84        |

Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire



# Chapitre I Le Service

Le service délégué concerne la collecte et la dépollution des eaux usées des 26 410 habitants<sup>1</sup> des communes de DECHY, GUESNAIN, SIN LE NOBLE.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 146 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires, hors branchements
- 9 postes de relèvement,
- 1 usine de dépollution d'une capacité totale de 23 000 équivalents habitants.
- 6 bassins
- 12 km de fossés

La Collectivité a également délégué le service d'assainissement non collectif sur son territoire, concernant environ 21 installations.

## I.1. La vie du service en 2008

### I.1.1. L'activité clientèle ◀

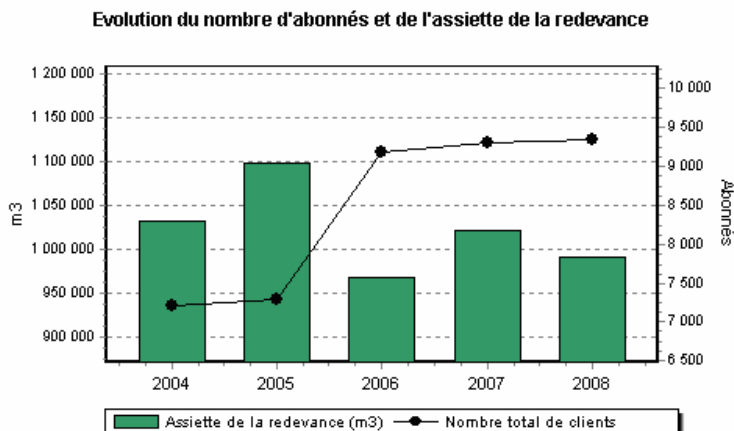
Le nombre d'abonnés (clients), le volume de l'assiette de la redevance et la population desservie du service d'assainissement collectif [D 201.0] au 31 décembre figurent au tableau suivant :

|                               | 2004      | 2005      | 2006    | 2007      | 2008    | N/N-1 |
|-------------------------------|-----------|-----------|---------|-----------|---------|-------|
| Nombre de clients             | 7 209     | 7 281     | 9 165   | 9 291     | 9 342   | 0,5%  |
| Assiette de la redevance (m3) | 1 031 520 | 1 098 724 | 967 865 | 1 021 718 | 990 923 | -3,0% |
| Nombre d'habitants desservis  | 27 137    | 27 137    | 27 137  | 27 441    | 26 410  | -3,8% |

NB : Prise en considération des abonnés Veolia eau et Noréade depuis 2006

Remarque :

- Dechy : hausse de consommation de l'Hôpital de Dechy de 20%.
- Sin-le-Noble : baisse de la consommation domestique de 8%.



<sup>1</sup> Estimation de la population de la zone d'assainissement collectif définie par la Collectivité

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice et leur évolution sur les dernières années sont les suivants :

|                                                           | 2006 | 2007 | 2008 | N/N-1  |
|-----------------------------------------------------------|------|------|------|--------|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client(*) | 212  | 228  | 151  | -33,8% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement                    | 365  | 621  | 557  | -10,3% |
| Taux de mutation                                          | 5,0  | 8,4  | 7,5  | -10,7% |

(\*)interventions (OI9 assainissement) enregistrées au Centre Service Client

Les indicateurs liés à l'écoute et à la satisfaction des clients figurent au paragraphe « II.2 La satisfaction des usagers » ci après. Le taux de desserte est visé au paragraphe III.1 « La collecte des effluents ».

## I.1.2. L'exploitation et la maintenance

Une politique de maintenance construite sur le long terme et mise en œuvre avec rigueur au quotidien est un facteur clé de pérennisation du patrimoine de la Collectivité.

Cette politique s'appuie sur une bonne connaissance du patrimoine, sur des objectifs précis définis avec la Collectivité, sur une programmation fine des interventions préventives et sur le recours aux solutions techniques les plus adaptées.

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent d'une optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service : les opérations de renouvellement et de travaux neufs réalisées dans l'exercice sont décrites aux paragraphes « I.1.3 Les travaux de renouvellement » et « I.1.4 Les travaux neufs » ci après.

Les données d'exploitation des ouvrages (consommation d'énergie, quantité de boues produites...) sont précisées au chapitre «Données détaillées».

Les principales interventions de maintenance sont décrites ci après :

### Installations de dépollution et ouvrages de collecte

Les déversoirs d'orage sont vérifiés en moyenne une fois par mois.

L'ensemble des postes de relèvement a été curé (1 à 2 curages selon l'installation).

Les équipements de la station d'épuration sont entretenus conformément aux plannings établis dans le cadre de notre système qualité (planning de maintenance, électromécanique, planning de vérification métrologique....).

## Réseaux et branchements

Durant l'exercice les interventions suivantes ont été réalisées :

| <b>Interventions curatives</b>                                                      | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>N/N-1</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Nb de désobstructions sur réseau                                                    | 71          | 133         | 78          | 148         | 89,7%        |
| Dont sur branchements                                                               | 47          | 41          | 46          | 63          | 37,0%        |
| Dont sur canalisations                                                              | 6           | 36          | 15          | 25          | 66,7%        |
| Dont sur accessoires                                                                | 18          | 56          | 17          | 60          | 252,9%       |
| <i>dont bouches d'égouts, grilles avaloirs</i>                                      | 15          | 31          | 17          | 60          | 252,9%       |
| Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml) | 0           | 1 837       | 602         | 1 465       | 143,4%       |
| Nombre de débordements d'effluents dans les locaux des usagers                      |             |             | 0           | 0           | -            |
| Nombre de "points noirs" sur le réseau                                              | 52          | 40          | 40          | 40          | 0,0%         |
| <b>Interventions de curage préventif</b>                                            | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>N/N-1</b> |
| Nb d'interventions sur réseau                                                       | 6 313       | 5 360       | 5 612       | 2 825       | -49,7%       |
| Dont sur canalisations                                                              | 52          | 38          | 23          | 112         | 387,0%       |
| Dont bouches d'égouts, grilles avaloirs (*)                                         | 5 981       | 5 200       | 5 569       | 2 713       | -51,3%       |
| Longueur de canalisation entretenue (ml)                                            | 17 029      | 7 700       | 7 863       | 29 814      | 279,2%       |
| Nb d'interventions sur installations                                                | 34          |             | 18          | 16          | -11,1%       |
| <b>Interventions d'inspection et de contrôle et Activation DO temps sec</b>         | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>N/N-1</b> |
| Longueur de canalisation inspectée sur réseau existant par caméra (m)               |             |             |             | 18 882      | -            |
| Nb Activation DO temps sec                                                          |             |             |             | 2           | -            |
| <b>Interventions de réparation</b>                                                  | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>N/N-1</b> |
| Intervention sur Branchements                                                       | 6           | 5           | 1           | 18          | NS           |
| Intervention sur Réseau (casse, renouvellement / réparation fontes....)             | 60          | 56          | 50          | 48          | -4,0%        |

(\*) en 2008, l'ensemble des BE a été curé. Les valeurs précédentes intégraient les passages sur les regards avec décantation.

En 2008, **20,5%** du réseau a été entretenu.

## Les points noirs

Un « point noir » est un site structurellement sensible qui nécessite une intervention 2 fois par an ou plus; ils sont repris dans la liste ci-dessous

| Liste des points noirs |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| Communes               | Adresse                             |
| Dechy                  | Trappes                             |
| Dechy                  | Marceau                             |
| Dechy                  | Jules Guesdes                       |
| Dechy                  | Etienne d'Orves                     |
| Dechy                  | Weissenssée                         |
| Dechy                  | Thorez                              |
| Dechy                  | Gabriel Péri                        |
| Dechy                  | Vaillant Couturier                  |
| Dechy                  | Frères Martel                       |
| Dechy                  | Cantin                              |
| Dechy                  | L'Egalité (face à la Poste)         |
| Guesnain               | Lanvin du N°1159 au 1119            |
| Guesnain               | des Bonnières                       |
| Guesnain               | Shépard                             |
| Guesnain               | Terechkova                          |
| Guesnain               | Chemin de la Chapelle               |
| Guesnain               | Beaumont                            |
| Guesnain               | 08-mai-45                           |
| Guesnain               | Genevilliers                        |
| Guesnain               | Leblois                             |
| Sin Le Noble           | Square Gagarine                     |
| Sin Le Noble           | Square Gagarine                     |
| Sin Le Noble           | Petite Couronne                     |
| Sin Le Noble           | Périphérique ext Gagarine à Prevert |
| Sin Le Noble           | Square Prévert                      |
| Sin Le Noble           | Square Prévert                      |
| Sin Le Noble           | Square Cachin                       |
| Sin Le Noble           | Périphérique ext Prévert à Cachin   |
| Sin Le Noble           | Square Cachin                       |
| Sin Le Noble           | Square Cachin                       |
| Sin Le Noble           | Périphérique ext de Cachin à PR1    |
| Sin Le Noble           | Square Péri & périph à pr2          |
| Sin Le Noble           | Square Péri & périph à pr2          |
| Sin Le Noble           | Square Péri & périph à pr2          |
| Sin Le Noble           | Square Péri                         |
| Sin Le Noble           | Square Paul Eluard                  |
| Sin Le Noble           | Square Frachon                      |
| Sin Le Noble           | Square Triolet                      |
| Sin Le Noble           | Périphérique Frachon à Triolet      |
| Sin Le Noble           | Périphérique ext Péri à Eluard      |

*Cette liste présente les points spécifiques en réseau en dehors des déversoirs d'orages, des siphons, et des dessableurs dont la fréquence de contrôle est liée à la sensibilité de dysfonctionnement de l'ouvrage.*

## Entretien des Fossés et des Bassins

Conformément au planning d'entretien des fossés en gestion, au cours de l'année 2007, 5724 ml de fossés ont été entretenus (curage et/ou faucardage) soit **47% des fossés en gestion**. Les fossés concernés sont :

- Fossé Guesnain Rue Marc Lanvin
- Fossé Guesnain Rue des Bonnières
- Fossé Sin-le-Noble Rue de la Porte de Fer
- Fossé Sin-le-Noble Chemin des Vaches
- Fossé Sin-le-Noble Rue de l'Abbaye
- Fossé Sin-le-Noble Chemin du Pont Morille
- Fossé Sin-le-Noble Le Bouchard
- Bassin Guesnain Bonnières (non intégré à la DSP)

Les bassins ont également été faucardés (2 fois par an) sauf bassin sticker (3 fois par an).

## Sous produits évacués

|                                     | Sables de curage (t) |
|-------------------------------------|----------------------|
| Système de collecte de Sin le Noble | 317                  |
| <b>Total</b>                        | <b>317</b>           |

### I.1.3. Les travaux de renouvellement

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le Déléataire. La présentation financière est fournie au paragraphe « Les investissements et le renouvellement ».

| N° Chantier  | COMMUNE      | LIBELLE CHANTIER                                             | MONTANT FINAL (€. HT) |
|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Y9117        | GUESNAIN     | SR GUESNAIN FERRER : REMISE EN ETAT CLOTURE                  | 1 451.00€             |
| F9106        | SIN LE NOBLE | SR SIN LE NOBLE LE GODION : RENOUELEMENT POMPE 1             | 5 450.84€             |
| Y9090        | SIN LE NOBLE | SR SIN LE NOBLE BASSIN ZAC DES EPIS : RENOUELEMENT PLATELAGE | 1 080.16€             |
| F9091        | SIN LE NOBLE | SR SIN LE NOBLE ABBAYE : RENOUELEMENT POMPE 1                | 780.17€               |
| F9102        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT COMPRESSEUR 1                        | 2 800.98€             |
| Y9110        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT TRAPPES ET CAILLEBOTIS               | 8 990.64€             |
| F9094        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT REDUCTEUR BROSSE 3                   | 8 330.00€             |
| F9130        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT MOTEUR BROSSE 4                      | 4 396.07€             |
| F9120        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT POMPE RECIRCULATION 1                | 1 469.00€             |
| F9115        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT NETTOYEUR GOULOTTE CLARIFICATEUR     | 7 570.00€             |
| F9119        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT AGITATEUR BACHE HOMOGENEISATION      | 1 978.92€             |
| F9133        | SIN LE NOBLE | STEP SIN : RENOUELEMENT CARTE AUTOMATE DESHYDRATATION        | 533.25€               |
| Y9092        | SIN LE NOBLE | CAD UT SIN : RENOUELEMENT TAMPONS ET BE                      | 18 753.30€            |
| <b>TOTAL</b> |              |                                                              | <b>63 584.33€</b>     |

### I.1.4. Les travaux neufs

La présente rubrique décrit les travaux de premier établissement réalisés dans l'exercice par le Déléataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du Déléataire. La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le « Chapitre IV ».

#### Réseaux et branchements

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

| Canalisations                     | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Longueur totale du réseau (km)    | 141,5   | 141,5   | 143,8   | 144,0   | 145,5   | 1,0%  |
| Canalisations gravitaires (ml)    | 139 652 | 139 681 | 141 930 | 141 952 | 143 028 | 0,8%  |
| eaux usées                        | 25 220  | 25 220  | 26 581  | 26 584  | 26 830  | 0,9%  |
| unitaires                         | 90 212  | 90 241  | 90 685  | 90 538  | 90 841  | 0,3%  |
| pluviales                         | 24 220  | 24 220  | 24 664  | 24 830  | 25 357  | 2,1%  |
| Canalisations de refoulement (ml) | 1 841   | 1 841   | 1 841   | 2 092   | 2 485   | 18,8% |
| eaux usées                        | 1 841   | 1 841   | 1 841   | 2 092   | 2 485   | 18,8% |

| Branchements                                                            | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | N/N-1 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de branchements eaux usées ou unitaires(1)                       | 8 592 | 8 606 | 8 657 | 9 691 | 9 691 | 0,0%  |
| Nombre de branchements eaux pluviales                                   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 0,0%  |
| Ouvrages annexes                                                        | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | N/N-1 |
| Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs et regards avec décantation | 5 592 | 5 592 | 5 592 | 5 592 | 5 592 | 0,0%  |
| Nombre de déversoirs d'orage (2)                                        | 27    | 27    | 27    | 27    | 35    | NS    |

(1) Ces valeurs sont estimées partir du nombre d'habitants sur la base d'un taux d'occupation de 2.8 habitant/habitation

(2) Dans le cadre de la mise en place des points de mesure Autosurveillance réseau, une mise à jour de la liste des déversoirs d'orage a été faite.

Le nombre de branchements neufs et de mises en conformité réalisés dans l'exercice est détaillé dans le tableau ci-dessous :

|              | COMMUNE      | BRANCHEMENT | MISE EN CONFORMITE |
|--------------|--------------|-------------|--------------------|
| UT SIN       | DECHY        | 7           | 12                 |
|              | GUESNAIN     | 5           | 5                  |
|              | SIN LE NOBLE | 30          | 64                 |
| <b>TOTAL</b> |              | <b>42</b>   | <b>81</b>          |

Il est indispensable :

- d'associer le délégataire tout au long des travaux mais également à leurs réceptions
- de transmettre au délégataire les plans de recolement des travaux effectués sur le système de collecte (extension réseau, création de DO...) afin que ce dernier puisse mettre à jour ses bases de données (carto, clientèle....).

et en particulier :

- tous les travaux liés au TRAM
- les travaux de la rue J. Guesde à Sin le Noble

### I.1.5. Le service d'assainissement non collectif

|                                                                   | 2008   |
|-------------------------------------------------------------------|--------|
| Assiette de la redevance ANC :                                    | 413 m3 |
| <i>dont redevance ANC : Contrôle</i>                              | 159 m3 |
| <i>dont redevance ANC : Contrôle + Entretien</i>                  | 0 m3   |
| <i>dont redevance ANC : Contrôle + Entretien + Investissement</i> | 254 m3 |

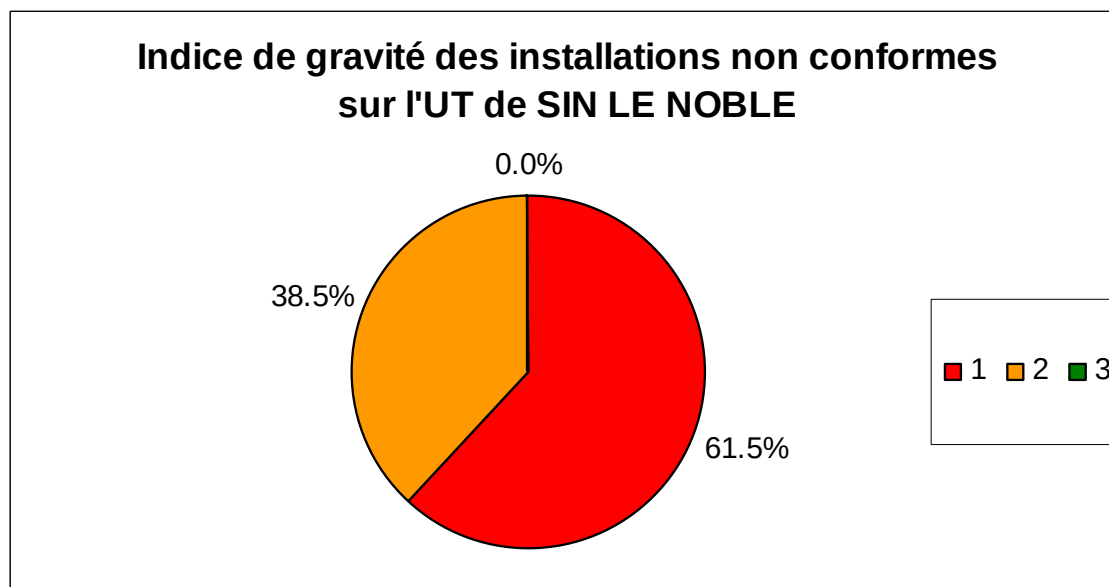
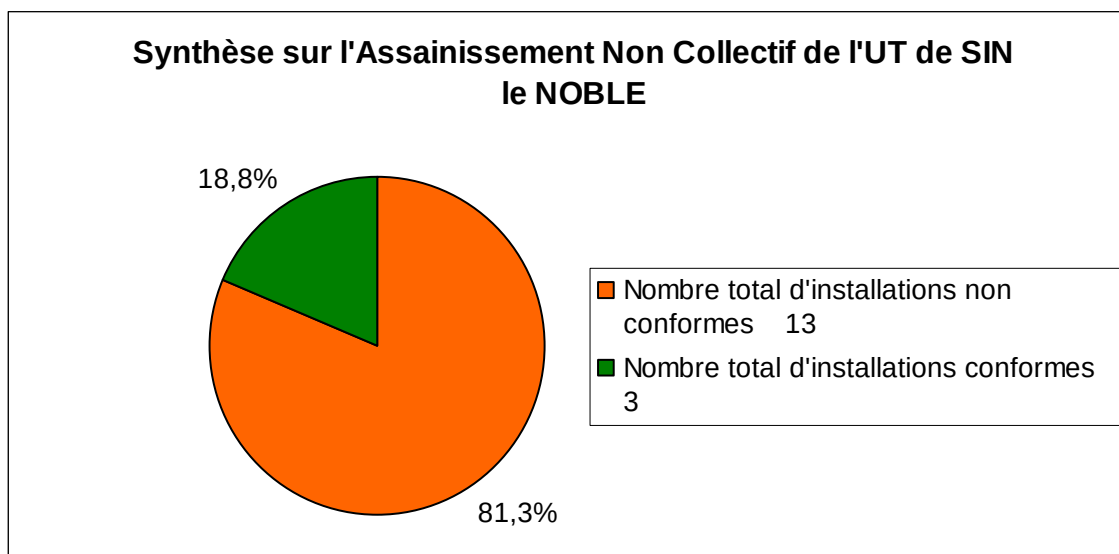
En 2008, seuls les diagnostics initiaux des installations ont été réalisés.



Le bilan de ces diagnostics est le suivant :

- Nombre total d'installations: 21
- Nombre total d'installations contrôlées: 16
- Nombre total d'installations conformes : 3
- Nombre total d'installations non conformes : 13 se déclinant de la façon suivante
  - o indice de gravité 1 : 8
  - o indice de gravité 2 : 5
  - o indice de gravité 3 : 0

Le diagnostic de 5 installations n'a pu être réalisé en 2008.



| LISTE ANC UT DE SIN NON CONFORMES                 |          |                   |                                                         |                |                                            |
|---------------------------------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------|
| NOM                                               | N°       | Indice de gravité | Adresse Habitation                                      | Téléphone      | Adresse du Propriétaire                    |
| <b>GUESNAIN</b>                                   | <b>2</b> |                   |                                                         |                |                                            |
| MOCQ annie & Jacques                              | 1290     | 1                 | Rue Marc Lanvin                                         | 03 27 88 22 05 |                                            |
| DUEZ Christian                                    | 744      | 1                 | Rue Franscesco Ferrer                                   | 03 27 87 84 09 |                                            |
| <b>DECHY</b>                                      | <b>7</b> |                   |                                                         |                |                                            |
| Centre Equestre des Sources                       |          | 1                 | Rue De Loffre                                           | 03 27 97 37 00 |                                            |
| DAMBRINE Bruno                                    | 54       | 2                 | Rue Henry Sébille                                       | 06 07 12 95 82 |                                            |
| OFFMAN - NICOLAS                                  | 1        | 1                 | Rue De Loffre                                           | 06 34 74 25 75 |                                            |
| THELLIER Andrée                                   | 5        | 1                 | Rue De Loffre                                           | 03 27 96 40 06 |                                            |
| BACU Denise                                       | 63       | 2                 | Rue De Loffre                                           | 03 27 96 11 73 |                                            |
| Mairie de DECHY                                   | 63 Bis   | 2                 | Rue De Loffre                                           |                | Mairie de DECHY Mme MAMOURI 03 27 95 82 07 |
| CAULIEZ Christian                                 | 184      | 1                 | Rue De Cantin                                           | 03 27 97 50 41 |                                            |
| <b>SIN LE NOBLE</b>                               | <b>4</b> |                   |                                                         |                |                                            |
| BELETTE Dany                                      | 2389     | 1                 | Bois des Retz                                           | 03 27 98 79 21 |                                            |
| GILOT Daniel                                      | 2404     | 1                 | Bois des Retz                                           | 03 27 96 67 29 |                                            |
| SIMASTOCK (HENRY Phillipe)<br>Directeur Technique |          | 2                 | Rue de Lambres<br>(Prolongement Chemin<br>des 3 pompes) | 06 26 18 18 51 |                                            |
| SARL CTPLV Contrôle<br>technique Poids lourds     |          | 2                 | Rue de Lambres<br>(Prolongement Chemin<br>des 3 pompes) | 06 27 25 41 98 |                                            |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>TOTAL des installations non-conformes</b> | <b>13</b> |
|----------------------------------------------|-----------|

|                             |                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indice de gravité:1</b>  | 1 = aucun système de collecte impact important sur l'environnement                                  |
| <b>Indice de gravité: 2</b> | 2 = système de collecte présent mais sans aucune connaissance du filtre                             |
| <b>Indice de gravité: 3</b> | 3 = Système de collecte avec présence d'un filtre mais ne n'étant plus conforme à la réglementation |

### I.1.6. Veolia Eau acteur de la vie locale

Acteur de proximité, Veolia Eau participe à la vie et au développement local. La gestion de l'assainissement implique en effet aujourd'hui un nombre important d'acteurs de la société civile, et parmi eux les associations et organisations intervenant localement.

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

Nous contribuons à l'amélioration du cadre de vie par la tenue de nos chantiers, l'aspect visuel de nos installations.

Nous mettons notre expertise au service des acteurs de l'urgence (Veolia Force) et du développement (Veolia WaterDev) grâce à un réseau de 450 volontaires.

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

## I.2. Le prix du service ◀

### I.2.1. La tarification

La Collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des Agences de l'eau et de l'Etat.

Le service d'assainissement collectif est facturé par l'intermédiaire de la facture d'eau, sauf en l'absence d'abonnement au service d'eau.

### I.2.2. Le prix du service

A titre indicatif sur la commune DECHY, l'évolution du prix du service de l'assainissement collectif [D204.0] (redevances comprises, mais hors eau) par m3 et pour 120 m3, au premier janvier est la suivante :

| SIN LE NOBLE<br>Collecte et dépollution des eaux usées | Volume | Prix<br>Au 01/01/2009 | Montant<br>Au 01/01/2008 | Montant<br>Au 01/01/2009 | N/N-1        |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| <b>Part délégataire</b>                                |        |                       | <b>113.69</b>            | <b>118.24</b>            | <b>4.0%</b>  |
| Consommation                                           | 120    | 0.9853                | 113.69                   | 118.24                   | 4.0%         |
| <b>Part collectivité(s)</b>                            |        |                       | <b>66.31</b>             | <b>73.76</b>             | <b>11.2%</b> |
| Consommation                                           | 120    | 0.6147                | 66.31                    | 73.76                    | 11.2%        |
| <b>Organismes publics</b>                              |        |                       | <b>25.20</b>             | <b>25.20</b>             | <b>0.0%</b>  |
| Modernisation du réseau de collecte                    | 120    | 0.21                  | 25.20                    | 25.20                    | 0.0%         |
| <b>Total € HT</b>                                      |        |                       | <b>205.20</b>            | <b>217.20</b>            | <b>5.8%</b>  |
| TVA                                                    |        |                       | 11.29                    | 11.95                    | 5.8%         |
| <b>Total TTC</b>                                       |        |                       | <b>216.49</b>            | <b>229.15</b>            | <b>5.8%</b>  |
| <b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>           |        |                       | <b>1.80</b>              | <b>1.91</b>              | <b>5.8%</b>  |

## I.3. Le Contrat

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à la SADE - Exploitations du Nord de la France les missions suivantes au titre de son service d'assainissement collectif :

- l'exploitation du réseau de collecte des eaux usées et pluviales (fossés, réseaux et postes de relèvement)
- l'épuration des eaux usées (usine de dépollution)
- la gestion de l'assainissement non collectif
- le contrôle technique des installations d'assainissement en domaine privé
- le gestion des relations avec la clientèle

La SADE - Exploitations du Nord de la France s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

### I.3.1. Evolution de la délégation

Le service de Communauté d'Agglomération du Douaisis - Unité technique de Sin-le-Noble a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/01/1981.

#### Les avenant(s) de l'année 2008

Sans objet

### I.3.2. Les engagements vis-à-vis de tiers

Par convention spécifique au titre de ce contrat, la SADE - Exploitations du Nord de la France assume les engagements suivants :

| Objet                         | Tiers engagé | Type d'engagement  |
|-------------------------------|--------------|--------------------|
| Reception effluents S.I.A.D.O | S.I.A.D.O    | réception effluent |

# Chapitre II La qualité du service à l'utilisateur

## II.1. La continuité du service

Un facteur important de satisfaction de nos clients réside dans le simple fait de disposer d'un réseau en mesure d'évacuer leurs effluents en permanence et avec un maximum de fiabilité.

Le taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [P 251.1] et le taux de curage curatif ci-dessous mesurent cette continuité :

|                                                                                   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (pour 1000 habitants) | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   | 0,00   |
| Nombre de débordements                                                            |        |        |        | 0      | 0      |
| Nombre d'habitants desservis                                                      | 27 137 | 27 137 | 27 137 | 27 441 | 26 410 |

## II.2. La satisfaction des usagers

Améliorer chaque année la qualité du service est notre objectif : il exige l'écoute attentive du client, l'anticipation de ses attentes, la mesure à échéance régulière de sa satisfaction, mais aussi tous les efforts pour assurer à tous l'accès au service.

### II.2.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers

#### Accueillir et informer

##### Le Centre Service Client, 24h/24, 7 jours sur 7 à votre écoute

Le Centre Service Client permet au client d'effectuer toutes ses démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.



Ce service, organisé à l'échelon régional de l'entreprise, offre de nombreux avantages :

- **Disponibilité** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h, 24h / 24 – 7 j / 7 en cas d'urgence.
- **Efficacité** du traitement des appels aux périodes de facturation ou aux heures de pointe (disponibilité des chargés de clientèle et réduction du temps d'attente).
- **Sécurité** de fonctionnement apportant une garantie élevée de continuité du service, notamment dans le traitement des appels d'urgence.
- **Interface permanente** entre le consommateur et les équipes sur le terrain.

En 2008, pour la Région Flandres Artois Picardie :

- 453 000 appels ont été pris en charge, dont 89,2% avec un temps moyen d'attente inférieur à 30 secondes, soit en moyenne 1 810 appels par jour - jusqu'à 2 484 appels en pointe - ou 0,63 appels par client
- 144 100 courriers ont été adressés aux clients.

### Les lieux d'accueil

Pour les consommateurs qui préfèrent nous rencontrer, nos conseillers clientèle les accueillent du lundi au vendredi de 8h 00 à 12h et de 13h 30 à 17h30 à l'adresse suivante :

Agence du Douaisis  
676, rue Maurice Caullery  
59 500 DOUAI

### Le site internet client « [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr) »

Ce site permet à toute heure sans se déplacer et en économisant le papier :

- d'accéder en direct aux informations de sa commune : qualité de l'eau, prix du service, travaux de réparation en cours,
- de gérer son compte-client, régler sa facture, consulter l'historique de sa consommation,
- de bénéficier des différentes facilités proposées comme la mensualisation,

Le site donne également accès à de nombreuses informations sur l'eau en général, des conseils pour les bons usages de l'eau, des liens avec d'autres sites,.... Son approche pédagogique du cycle et des métiers de l'eau, à travers des jeux et des animations, offre aux enfants une mine d'informations et leur permet d'apprendre en s'amusant.

En 2008, plus de 25 000 connexions au site internet ont été enregistrées.

### L'alerte des consommateurs

Ce service opérationnel 24h/24, 7j/7 permet, en cas d'incident grave sur le réseau de distribution d'eau potable, d'informer par téléphone les consommateurs. Avec une grande réactivité, une information ciblée est délivrée aux habitants par messages téléphoniques personnalisés. Des consignes sont données dès le début de l'incident et, en fin de crise, un message prévient du retour à la normale.

20 000 foyers, soit près de 50 000 personnes, peuvent être contactés en moins de 2 heures et de manière sélective.

En 2008, pour la Région Flandres Artois Picardie, 2 campagnes d'alerte téléphonique ont été effectuées à la suite d'incidents graves rencontrés sur des réseaux importants de distribution d'eau potable.

Un total de 800 foyers, soit une population de l'ordre de 2 000 consommateurs ont été contactés par téléphone pour les informer de la nature de l'incident, des opérations effectuées et du retour à la normale.

### Les autres supports d'information

En réponse à la demande croissante d'information, de nombreux dépliants d'information sont mis à disposition dans les lieux d'accueil ou adressés sur simple demande : conseils pratiques pour maîtriser sa consommation et préserver l'environnement, informations sur le service de l'eau, sur les métiers de l'eau, la qualité de l'eau, la santé.

Le magazine « le Petit Journal de l'Eau » accompagne chaque facture et, une fois par an, est jointe la synthèse de la qualité de l'eau établie par la DDASS. Tout nouvel abonné reçoit avec ses documents contractuels d'abonnement un guide de bienvenue.

## Mesurer la satisfaction du client

Dans le cadre de sa certification ISO 9001, Veolia Eau mesure en continu la satisfaction de la clientèle et assure un suivi des réclamations et des interruptions de service.

Mis en place depuis 2003 sur la région, un **baromètre** annuel réalisé par un institut de sondages indépendant analyse le niveau de satisfaction sur la palette de prestations proposées aux clients. Les taux de satisfaction<sup>2</sup> ci-dessous sont ceux mesurés au niveau de la région.

|                                             | 2007   | 2008   |
|---------------------------------------------|--------|--------|
| Satisfaction globale par rapport au service | 81,6 % | 81,2 % |
| Qualité de l'eau                            | 70,9 % | 70,5 % |
| Informations jointes à la facture           | 91,9 % | 91,6 % |
| Mise en service d'un nouvel abonnement      | 91,3 % | 81,3 % |
| Qualité de l'accueil téléphonique           | 85,2 % | 86,7 % |
| Qualité de l'accueil en agence              | 92,5 % | 80,4 % |

## Taux de réclamations

Par ailleurs, les **réclamations** écrites reçues sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. En 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place.

Le taux de réclamations **[P 258.1]**, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, s'est élevé à 0,00 réclamations pour 1000 abonnés.

## Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. Le taux d'impayés **[P 257.0]** constitue un indicateur pertinent, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

|                                               | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Taux d'impayés</b>                         | <b>0,5 %</b> | <b>0,3 %</b> | <b>0,4 %</b> | <b>0,5 %</b> |
| Montant des impayés au 31/12/N (factures N-1) |              |              |              | 18 773       |
| Montant facturé N - 1 (€ TTC) (*)             |              |              |              | 4 032 285    |

(\*) il s'agit du montant total facturé par Veolia sur les communes de l'UT de Sin le Noble comprenant l'eau, l'assainissement, les produits tiers, les taxes et les travaux.

<sup>2</sup> total des clients satisfaits et très satisfaits

## II.2.2. Nos engagements de qualité de service

### La Charte Service Client, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, Veolia Eau s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention.

#### La Charte Service Clients Veolia Eau :

- - En cas d'urgence, intervention d'un technicien après votre appel dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- - Les rendez vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- - Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours après visite des lieux. Réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

Afin de mesurer nos progrès, nous suivons attentivement ces engagements. En cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

| Taux de respect de la charte par engagement | 2008   |
|---------------------------------------------|--------|
| Qualité de l'eau                            | 97.43% |
| Réponse au courrier                         | 99.48% |
| Urgences                                    | 98.22% |
| Rendez vous                                 | 99.32% |
| Mise en eau                                 | 98.30% |
| Création d'un branchement                   | 94.69% |

Taux de respect global de la charte : 98.63 %

## II.3. L'accès au service

En partenariat avec les services sociaux et en liaison avec le distributeur d'eau qui assure la facturation du service, nous nous engageons à rechercher pour les personnes en situation de précarité, et de façon personnalisée, les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès au service.

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

|                                                               | 2004 | 2005  | 2006  | 2007 | 2008 |
|---------------------------------------------------------------|------|-------|-------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année |      | 1 120 | 1 448 | 985  | 837  |

NB : La baisse du nombre d'échéanciers est due à la hausse du nombre de prélèvements automatiques mensuels.



Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre Veolia Eau et le Département.

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

|                                                                                                    | 2004      | 2005      | 2006    | 2007      | 2008    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|-----------|---------|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social enregistrées par le délégataire         |           |           |         |           | 8       |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) |           |           |         |           | 766,92  |
| Assiette totale (m3)                                                                               | 1 031 520 | 1 098 724 | 967 865 | 1 021 718 | 990 923 |

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.

Nombre de demandes reçues : en l'absence de cette donnée non disponible sur 2008 car en cours de développement, le nombre de demandes suivies d'un abandon de créance est présenté.

## Chapitre III La performance environnementale

La bonne gestion des systèmes d'assainissement est un facteur clé pour la protection du milieu naturel. Chaque étape du processus est concernée : maîtrise des rejets domestiques et non domestiques dans les réseaux de collecte, performance de l'épuration y compris lors des forts événements pluvieux, valorisation des boues et des déchets de l'ensemble de la filière, gestion d'un assainissement non collectif respectueux de l'environnement.

### III.1. La collecte des effluents

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

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

Le taux de desserte **[P 201.1]** 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 figure au tableau suivant, permettant à la Collectivité de calculer ce taux.

|                   | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | N/N-1 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de clients | 7 209 | 7 281 | 9 165 | 9 291 | 9 342 | 0,5%  |

*NB : Prise en considération des abonnés Veolia eau et Noréade*

#### Qualité de la collecte

Le degré de maîtrise des déversements d'eaux usées non domestiques dans le réseau de collecte est apprécié par le nombre d'autorisations spécifiques de déversement (ASD) signées par la collectivité **[D 202.0]**

|                                                         | 2008 |
|---------------------------------------------------------|------|
| Nombre d'autorisations et de conventions de déversement | 3    |

L'indicateur de conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret n° 94-469 du 3 juin 1994 modifié **[P 203.3]** est du ressort de la Police de l'Eau.

Au cours de l'exercice, **210 Diagnostiques intérieurs assainissement** ont été réalisés. Le bilan est résumé dans le tableau ci-dessous.

| DIAGNOSTIQUE INTERIEUR ASSAINISSEMENT |          |              |       |
|---------------------------------------|----------|--------------|-------|
| UT                                    | Conforme | Non Conforme | Total |
| SIN                                   | 96       | 114          | 210   |

## Postes de refoulement et de relèvement

L'unité technique regroupe 9 postes de relèvement dont 6 sont télésurveillés. Il paraît nécessaire de continuer l'installation de téléalarme sur les 3 postes restants bien que moins sollicités. Les installations concernées sont :

- SR Guesnain Mairie avec gestion du bassin d'orage
- SR Sin le Noble rue longue
- SR Sin le Noble rue de l'Abbaye

## Surveillance des rejets au milieu naturel

Le nombre de points de rejet au milieu naturel recensés est détaillé comme suit :

|                      | 2008 |
|----------------------|------|
| Usine de dépollution | 1    |
| Déversoir d'orage    | 35   |

Dans le cadre de la mise en place des points de mesure Autosurveillance réseau, une mise à jour de la liste des déversoirs d'orage a été faite.

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

**[P 255.3]** - La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées** » (voir définition dans le glossaire) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité.

La mise en place de l'autosurveillance des réseaux permettra le calcul précis de cet indicateur.

## III.2. La dépollution

### III.2.1. Conformité réglementaire

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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration** au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la Police de l'Eau [P 254.3]. Le taux est le nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures (usines d'épuration de plus de 2000 EH). Dans l'attente des adaptations de notre système d'information pour produire l'indicateur selon les dispositions du décret, VEOLIA EAU présente l'indicateur approché "taux de conformité des rejets d'épuration" utilisé les années précédentes, permettant ainsi d'apprécier l'évolution 2007 - 2008.

|                                           | 2004         | 2005        | 2006        | 2007        | 2008        |
|-------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Performance globale du service (%)</b> | <b>100,0</b> | <b>90,4</b> | <b>80,0</b> | <b>84,0</b> | <b>95,8</b> |
| 001-STEP SIN                              | 100,0        | 90,4        | 80,0        | 84,0        | 95,8        |

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 l'usine.

*NB : le calcul présenté prend en compte tous les bilans y compris ceux hors du Domaine de Traitement Garanti.*

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret n°94-469 du 3 juin 1994 modifié [P 204.3]** : cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit les adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007 (non reçu à la date d'établissement du présent rapport).
- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret n°94-469 du 3 juin 1994 modifié [P 205.3]** : cet indicateur est à établir par la Police de l'eau, qui doit les adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport, Veolia Eau présente l'indicateur approché - **Conformité réglementaire des rejets** - issu de ses registres d'auto surveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans conformes au domaine de traitement garanti (DTG). Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 22 juin 2007 transposant la Directive ERU) et à l'arrêté préfectoral d'autorisation.

| <b>Conformité réglementaire des rejets</b> | <b>à la directive Européenne</b> | <b>à l'arrêté préfectoral (s'il existe)</b> |
|--------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Performance globale du service (%)</b>  | <b>100</b>                       | <b>100</b>                                  |
| 001-STEP SIN                               | 100                              | 100                                         |

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

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D 203.0]**

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.

|                                      | 2004         | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Boues évacuées (Tonnes de MS)</b> | <b>657,0</b> | <b>610,8</b> | <b>650,9</b> | <b>692,1</b> | <b>765,6</b> |
| 001-STE SIN                          | 657,0        | 610,8        | 650,9        | 692,1        | 765,6        |

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P 206.3]**

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

|                                                              | 2004       | 2005       | 2006       | 2007       | 2008       |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |
| 001-STEP SIN                                                 | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        |

Les données détaillées par usine figurent en annexe.

## III.2.2. Performance des usines de dépollution

Cette section présente le bilan d'exploitation des principales usines de dépollution du service dans une vision de synthèse.

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillés en annexe « Le bilan de conformité détaillé par usine ».

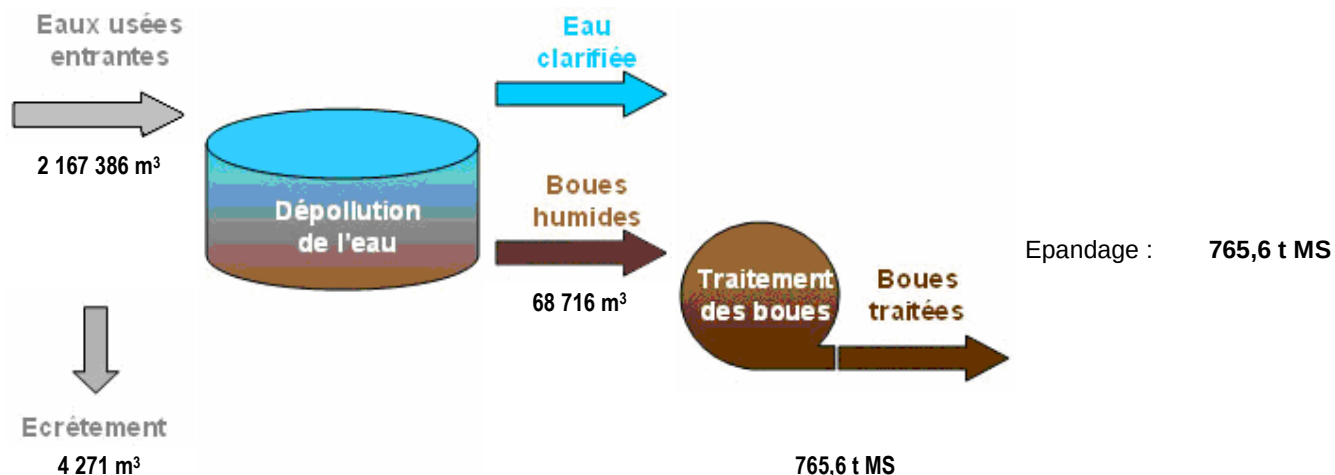
Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'auto surveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

### 001-STEP SIN

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 2 167 386 m<sup>3</sup>, soit un débit moyen journalier de 5 922 m<sup>3</sup>/j. Le maximum atteint est de 12 979 m<sup>3</sup>/j.

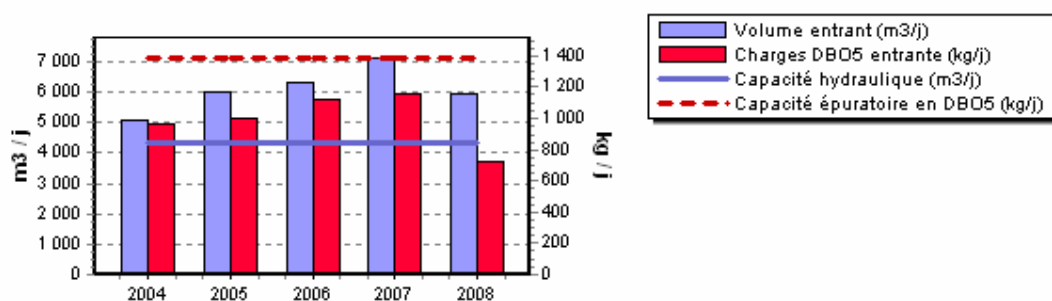
Les valeurs sont établies sur la base de 24 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles sur 24 réalisés.

Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 1 380 kg de DBO<sub>5</sub> par jour. Cela correspondant à une capacité de 23 000 équivalents habitants sur la base de 60 g par jour et par habitant.



## Evolution de la charge entrante

|                                    | 2004         | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Volume entrant (m3/j)</b>       | <b>5 072</b> | <b>5 979</b> | <b>6 333</b> | <b>7 094</b> | <b>5 922</b> |
| Capacité hydraulique (m3/j)        | 4 340        | 4 340        | 4 340        | 4 340        | 4 340        |
| <b>Charge DBO5 entrante (kg/j)</b> | <b>969</b>   | <b>1 004</b> | <b>1 120</b> | <b>1 154</b> | <b>727</b>   |
| Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j) | 1 380        | 1 380        | 1 380        | 1 380        | 1 380        |



## Adéquation de la capacité à la charge

|                                           | Volume<br>(m3/j) | DCO<br>(kg/j) | DBO5<br>(kg/j) | MES<br>(kg/j) | NK<br>(kg/j) | NGL<br>(kg/j) | Pt<br>(kg/j) |
|-------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| <b>Charge moyenne annuelle entrante</b>   | <b>5 922</b>     | <b>2 072</b>  | <b>727</b>     | <b>1 195</b>  | <b>205,6</b> | <b>202,6</b>  | <b>25,9</b>  |
| Capacité épuratoire                       | 4 340            | 2 780         | 1 380          | 900           | 369          |               | 80           |
| Occurrence de dépassement de capacité (*) | 92%              | 29%           | 8%             | 67%           | 0%           |               | 0%           |

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

## Apports extérieurs

Par ailleurs, l'usine a reçu et traité les apports extérieurs suivants :

|                              | Quantité annuelle |
|------------------------------|-------------------|
| Matière de vidange (m3 ou t) | 38                |

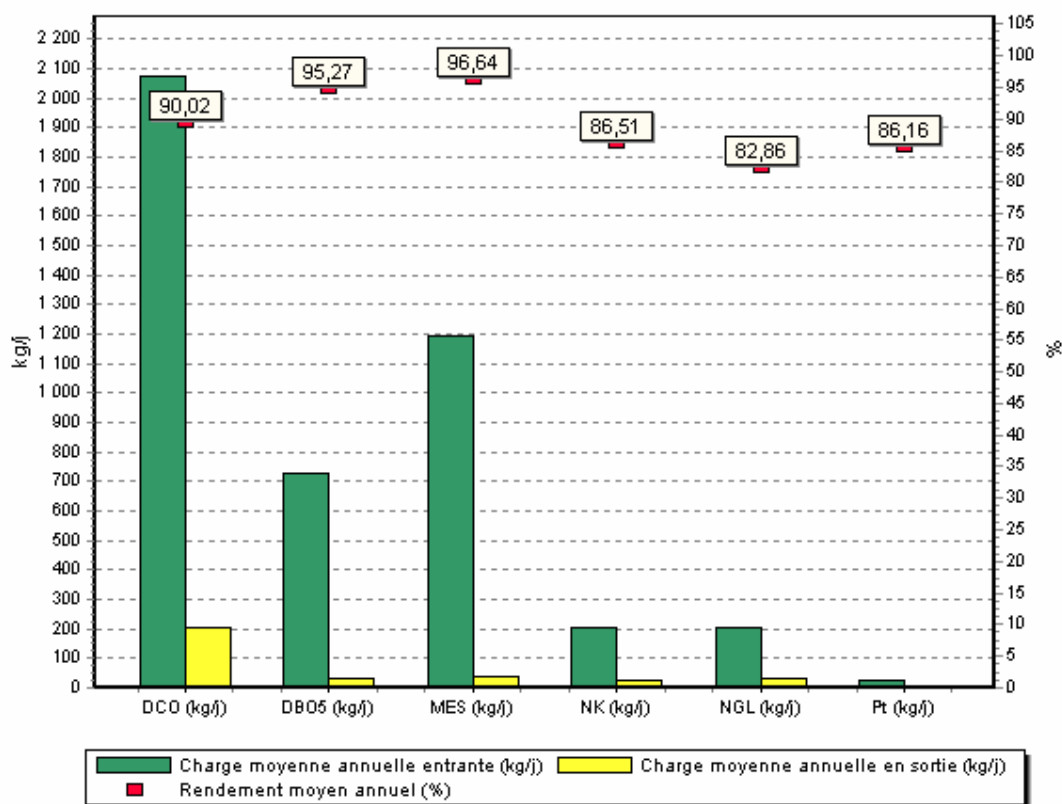
Ces apports extérieurs ne sont pas inclus dans les charges en entrée du système de traitement.

## Rendement épuratoire et qualité du rejet

|                                                   | DCO   | DBO5 | MES   | NK    | NGL   | Pt   |
|---------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|-------|------|
| Nombre de bilans disponibles                      | 24    | 12   | 24    | 12    | 12    | 12   |
| Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)           | 2 072 | 727  | 1 195 | 205,6 | 202,6 | 25,9 |
| Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)          | 206,7 | 34,4 | 40,2  | 27,7  | 34,7  | 3,6  |
| Flux maximum prescription de rejet (kg/j)         | 434   | 109  | 152   |       | 65,0  | 9,0  |
| Rendement moyen annuel (%)                        | 90    | 95   | 97    | 87    | 83    | 86   |
| Prescription de rejet – Rendement minimum (%)     | 75    | 80   | 90    |       | 70    | 80   |
| Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)   | 38,4  | 5,9  | 7,4   | 4,8   | 6,1   | 0,6  |
| Prescription de rejet – Concentration max. (mg/l) | 100,0 | 25,0 | 35,0  |       | 15,0  | 2,0  |

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

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



## Conformité des performances des équipements d'épuration

|                                                               | 2004   | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  |
|---------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%) | 100,00 | 90,38 | 80,00 | 84,00 | 95,83 |
| Pour information, nombre de bilans disponibles (*)            | 52     | 52    | 25    | 25    | 24    |
| Charge moyenne DBO5 (kg/j)                                    | 969    | 1 004 | 1 120 | 1 154 | 727   |

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

## Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

|                                      | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Conformité à la Directive Européenne | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |
| Conformité à l'arrêté préfectoral    | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

## Boues évacuées

|              | Produit brut (t) | Matières sèches (t) | Siccité (%) | Destination (%) |
|--------------|------------------|---------------------|-------------|-----------------|
| Epannage     | 2 062            | 765,6               | 37 %        | 100 %           |
| <b>Total</b> | <b>2 062</b>     | <b>765,6</b>        | <b>37 %</b> | <b>100 %</b>    |

Le total de boues évacuées hors réactif est de 454,4 tonnes de matières sèches

## Taux de boues évacuées selon des filières conformes

|                                                         | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%) | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

## Sous produits évacués

|                                | Refus de dégrillage (t) | Sables (t) | Graisses (m3) |
|--------------------------------|-------------------------|------------|---------------|
| Usine d'épuration              |                         | 172,5      | 47,6          |
| Centre de stockage des déchets | 16,4                    |            |               |

## III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation

Optimiser l'utilisation de l'énergie et des produits chimiques de nos activités et mieux gérer nos déchets répond à un impératif majeur de développement durable, en contribuant à réduire notre impact environnemental.

### III.3.1. Bilan énergie

Réduire notre bilan carbone concerne en premier lieu l'énergie utilisée par les installations du service (pompage, traitement, ...).

Les tableaux ci-dessous présentent de façon synthétique et par nature d'installation les consommations d'énergie. Un détail par installation est présenté au chapitre «Données détaillées».



| Energie relevée consommée (kWh) | 2004    | 2005    | 2006      | 2007      | 2008    | N/N-1  |
|---------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|--------|
| Usine de dépollution            | 906 606 | 993 254 | 1 073 717 | 1 083 901 | 919 800 | -15,1% |
| Poste de relèvement             | 228 250 | 283 335 | 287 350   | 278 598   | 274 771 | -1,4%  |

La baisse de 15,1% de l'énergie consommée par l'usine de dépollution est à rapprocher de celle de la charge entrante DBO5 qui est en baisse par rapport à 2007.

Au-delà des installations techniques, la recherche d'économies d'énergie concerne nos bureaux et bâtiments administratifs : bilans énergétiques, campagnes de sensibilisation des employés, optimisation de l'éclairage par utilisation d'ampoules basse consommation, convention « énergie renouvelable » avec EDF, ...

### III.3.2. Optimisation des déplacements

Depuis 2006, le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage : à titre indicatif, les véhicules entrés en 2007, toutes catégories confondues, ont une émission moyenne homologuée de 145,6 gCO<sub>2</sub>/ km, soit 9% de moins que les véhicules entrés en 2005.

### III.3.3. Bilan réactifs

Veolia Eau contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007. Il vise à travers une meilleure connaissance des produits en circulation une meilleure protection de la santé et de l'environnement.

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à :

|              | Chlorure Ferrique(*)<br>(t) | Chaux Vive(*)<br>(t) | Polymère<br>(kg) |
|--------------|-----------------------------|----------------------|------------------|
| Filière Eaux | 2.57                        |                      |                  |
| Filière Boue |                             | 311.2                | 12372            |
| <b>Total</b> | <b>2.57</b>                 | <b>311.2</b>         | <b>12372</b>     |

(\*) en produit actif

### III.3.4. Gestion des déchets

Notre engagement au service de l'environnement – réduire notre impact polluant et en même temps limiter la consommation de ressources naturelles par le recyclage des déchets – passe par le tri et l'élimination maîtrisée des déchets issus de nos activités d'exploitation (produits chimiques résiduels, déchets de chantier, ...) et administratifs (papier, piles, cartouches d'encre, ...).

#### Usines de dépollution :

Les quantités et destinations des sous-produits évacués de l'usine de dépollution sont indiquées dans le paragraphe III.2.2.

#### Réseau d'assainissement :

Les quantités des sables de curage évacués du système de collecte sont indiquées dans le paragraphe I.1.2

# Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

## IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

### IV.1.1. Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent en annexe au présent rapport. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges sont également précisées en annexe.

## IV.2. Le patrimoine du service

### IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier

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

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

### IV.2.2. Inventaire des biens

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

| Usines de dépollution    | Capacité<br>épuratoire<br>en DBO5<br>(kg/j) | Capacité<br>équivalent<br>habitant<br>(EH) | Capacité<br>hydraulique<br>(m3/j) | Qualification  |
|--------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 001-STE SIN              | 1 380                                       | 23 000                                     | 4 340                             | Bien de retour |
| <b>Capacité totale :</b> | <b>1 380</b>                                | <b>23 000</b>                              | <b>4 340</b>                      |                |

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<br>(m3/h) | Qualification  |
|-----------------------------------|------------|----------------------------|----------------|
| 001-REL DECHY LA REPUBLIQUE       | Relèvement | 200                        | Bien de retour |
| 002-REL GUESNAIN BAS. PL MAIRIE   | Relèvement | 120                        | Bien de retour |
| 003-REL GUESNAIN RUE FERRER       | Relèvement | 3 100                      | Bien de retour |
| 004-REL SIN LE GODION             | Relèvement | 1 200                      | Bien de retour |
| 005-REL SIN RUE LONGUE            | Relèvement | 50                         | Bien de retour |
| 006-REL SIN LE NOBLE PR2 ZAC      | Relèvement | 30                         | Bien de retour |

| Poste de relèvement / refoulement | type       | Débit des pompes<br>(m3/h) | Qualification  |
|-----------------------------------|------------|----------------------------|----------------|
| 007-REL SIN LE NOBLE R. ABBAYE    | Relèvement | 30                         | Bien de retour |
| 008-REL ZAC DES EPIS (BASSIN)     | Relèvement | 150                        | Bien de retour |
| 009-REL SIN LE NOBLE PR1 ZAC      | Relèvement | 80                         | Bien de retour |

| Canalisations                     |         | Qualification  |
|-----------------------------------|---------|----------------|
| Canalisations gravitaires (ml)    | 143 028 | Bien de retour |
| dont eaux usées                   | 26 830  | Bien de retour |
| dont unitaires                    | 90 841  | Bien de retour |
| dont pluviales                    | 25 357  | Bien de retour |
| Canalisations de refoulement (ml) | 2 485   | Bien de retour |
| dont eaux usées                   | 2 485   | Bien de retour |

| Branchements                                    |       | Qualification  |
|-------------------------------------------------|-------|----------------|
| Nombre de branchements eaux usées/unitaires (*) | 9 691 | Bien de retour |

(\*) Ces valeurs sont estimées partir du nombre d'habitants sur la base d'un taux d'occupation de 2.8 habitant/habitation

| Equipements de réseau                                                   |       | Qualification  |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
| Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs et regards avec décantation | 5 592 | Bien de retour |
| Nombre de déversoirs d'orage                                            | 35    | Bien de retour |

## Autres biens

| Bassins                                                      | Qualification  |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Dechy – bassin d'orage de la Motte                        | Bien de retour |
| 2. Guesnain – bassin d'orage rue Paul Eluard                 | Bien de retour |
| 3. Guesnain – bassin d'orage place de la Mairie              | Bien de retour |
| 4. Sin le Noble – bassin d'infiltration Lycée Arthur Rimbaud | Bien de retour |
| 5. Sin le Noble – bassin de rétention rue Sticker            | Bien de retour |
| 6. Sin le Noble – bassin de la ZAC des Epis                  | Bien de retour |

| Fossés                                 | Linéaire (km) | Qualification  |
|----------------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Longueur totale des fossés (km)</b> | <b>12.079</b> | Bien de retour |
| <b>DECHY</b>                           |               |                |
| Le Bay *                               | 0.431         | Bien de retour |
| Le Bay**                               | 1.228         | Bien de retour |
| <b>GUESNAIN</b>                        |               |                |
| Le Bay *                               | 0.431         | Bien de retour |
| Rue Marc Lanvin                        | 1.263         | Bien de retour |
| Rue de Bonnières                       | 0.427         | Bien de retour |
| Chemin Grand Marais                    | 0.774         | Bien de retour |
| Entre le Marais et le Bay              | 0.694         | Bien de retour |
| <b>SIN LE NOBLE</b>                    |               |                |
| Quai des Liniers                       | 0.276         | Bien de retour |

| Fossés                                                | Linéaire (km) | Qualification  |
|-------------------------------------------------------|---------------|----------------|
| <i>Chemin du Godion</i>                               | 0.252         | Bien de retour |
| <i>Rue du Bois des Retz</i>                           | 1.967         | Bien de retour |
| <i>Rue de la Porte de Fer</i>                         | 0.468         | Bien de retour |
| <i>Chemin des Vaches</i>                              | 0.410         | Bien de retour |
| <i>Rue Neuve Prolongée</i>                            | 0.156         | Bien de retour |
| <i>Rue de l'Abbaye</i>                                | 0.803         | Bien de retour |
| <i>Entre le rue du Jardinage et le Bassin Stycker</i> | 0.150         | Bien de retour |
| <i>Chemin du Pont Morille</i>                         | 0.500         | Bien de retour |
| <i>Le bouchard</i>                                    | 1.853         | Bien de retour |

(\*) : partie à cheval sur Guesnain et Dechy

(\*\*) : partie à cheval sur Montigny, Loffre et Dechy

### IV.2.3. Situation des biens ◀

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

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

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants ou pour lesquels Veolia Eau n'a pas décelé d'indice négatif ne figurent pas dans ce compte rendu.

Concernant le réseau de collecte, **le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage [P 252.2]** permet d'évaluer l'état d'exploitation et d'identifier les améliorations prioritaires à apporter suite à des défauts structurels.

|                                                                                           | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km | 0,30    | 44,33   | 33,58   | 33,55   | 33,29   | -0,8% |
| Nombre de points concernés sur le réseau                                                  |         | 52      | 40      | 40      | 40      | 0,0%  |
| Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)                      | 117 273 | 117 302 | 119 107 | 119 214 | 120 156 | 0,8%  |

## Insuffisances et proposition d'amélioration

### Usine de dépollution de Sin le Noble :

- La mise en place d'une plateforme de stockage des boues déshydratées doit être réalisée afin de respecter la réglementation en vigueur (démarrage des travaux 1<sup>er</sup> semestre 2009).
- Le traitement des boues de l'usine est fortement sollicité. Un renforcement des équipements est à envisager.
- Etudier la faisabilité d'un système d'agitation type hydroéjecteur dans bassin d'orage avec aménagement du radier en forme de pente afin de renvoyer sur le traitement biologique les matières décantées lors de la vidange de l'ouvrage
- Une révision du Domaine de Traitement Garanti (DTG) de l'arrêté préfectoral de rejet de la step est à envisager (DTG = 4340 m3/j alors que le traitement biologique est dimensionné pour une capacité de 12 000 m3/j)

### Réseau :

- A l'issue de la modélisation, un schéma global de gestion des 1ères eaux pluie a été établi avec la liste des travaux à réaliser, leur coût, leur hiérarchisation et leur impact sur le fonctionnement de la step.
- Conformément à l'arrêté du 22/06/2007, la mise en place de l'autosurveillance du système de collecte est à prévoir. L'installation des équipements de mesures a été réalisée au cours de l'année 2008. La rédaction et la validation du Manuel d'autosurveillance est à faire en 2009.
- Le diagnostic du système de collecte de la ZAC des épis à Sin le Noble a été réalisé en 2008. Un certain nombre de mises en conformité doit être fait.
- On constate la présence de racines en grande quantité dans le réseau EP entre l'étang de la Motte et le Vivier à Sin le Noble. Une inspection video du tronçon est à prévoir afin de définir les actions à engager.
- Pour régler les problèmes d'inondation de la rue Ferrer à Guesnain, un bassin de stockage reste à créer
- Le réseau aval de l'entreprise Wagon 2 Arbel à Sin le Noble est fortement dégradé (absence de radier de l'ovoïde).

### Fossés :

- Le fossé Chemin du Godion à Sin le Noble nécessite un renforcement de ses digues avant tout intervention de curage
- Fossés et bassin Bonnière à Intégrer au patrimoine affermé.

### Bassins :

- Bassin sticker à Sin le Noble : entreposage par un particulier de véhicules et divers détritiques dans l'emprise du bassin.

## IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clé pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. **L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte [P 202.2]** suivant (voir définition dans le glossaire) mesure l'avancement de cette démarche :

|                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                           | 2008 |
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte | 50 % |

Le tableau suivant permet à la Collectivité de calculer **le taux moyen de renouvellement des réseaux [P 253.2]**, en ajoutant aux valeurs de la 2ème ligne les linéaires renouvelés sous sa maîtrise d'ouvrage et en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

| Canalisations                                                       | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml) | 117 273 | 117 302 | 119 107 | 119 214 | 120 156 |

## IV.3. Les investissements et le renouvellement ◀

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée en annexe.

### IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◀

Aucun programme d'investissement de premier établissement n'a été défini au contrat.

### IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat.

### IV.3.3. Les autres dépenses de renouvellement

Les états présentés 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 le paragraphe « Les modalités d'établissement du CARE ».

### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

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

Arras, le 25/02/2009

#### SITUATION DU COMPTE DE RENOUVELLEMENT

SADE Exploitation du Nord de la France

3521 - W9401 - C.A.D. UNITE TECHNIQUE DE SIN LE NOBLE

| Date situation | Date visa collectivité | Libellé Opération                         | MOUVEMENTS |           | SOLDES    |        |
|----------------|------------------------|-------------------------------------------|------------|-----------|-----------|--------|
|                |                        |                                           | DEBIT      | CREDIT    | DEBIT     | CREDIT |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | RENOUULT TAMPONS DE REGARD 2008           | 9 053.40   |           | 9 053.40  |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | RENOUULT AVALOIRS 2008                    | 9 699.90   |           | 18 753.30 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | SR RUE ABBAYE POMPE P1                    | 780.17     |           | 19 533.47 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP BROSSE 3                             | 8 330.00   |           | 27 863.47 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP COMPRESSEUR I                        | 2 800.98   |           | 30 664.45 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | SR GODION POMPE P1 22KW                   | 5 450.84   |           | 36 115.29 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP NETTOYEUR GOULOTTE                   | 7 570.00   |           | 43 685.29 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP AGITATEUR BACHE HOMOG (ANAEROBIE)    | 1 978.92   |           | 45 664.21 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP RECIRCULATION P1                     | 1 469.00   |           | 47 133.21 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP BROSSE 4                             | 4 396.07   |           | 51 529.28 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP AUTOMATES DESHYDRATATION             | 533.25     |           | 52 062.53 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | SERRURERIE                                | 1 080.16   |           | 53 142.69 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | STEP SERRURERIE CLOTURE                   | 8 990.64   |           | 62 133.33 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | PR RUE FERRER GUESNAIN SERRURERIE CLOTURE | 1 451.00   |           | 63 584.33 |        |
| 31/12/2008     | 31/12/2008             | DOTATION ANNEE 2008                       |            | 63 440.71 | 143.62    |        |

## IV.4. Les engagements à incidences financières

« Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public. » (art. R1411-7-I-h du CGCT).

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, il s'agit des « 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 ».

Faute de projections suffisamment pertinentes sur la situation exacte en fin de Contrat, les informations fournies ont une nature qualitative, mais chaque fois que possible, les engagements seront disponibles sur simple demande de la Collectivité.

Ces informations concernent :

- a - les régularisations de TVA
- b - le sort des biens de retour
- c - le sort des biens de reprise
- d - les consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat
- e - la mainlevée des garanties
- f - les dépôts de garantie (ils doivent être remboursés au plus tard le 31 décembre 2009 - Cf LEMA du 30.12.2006 – Article L. 2224-12-3 du Code Général des Collectivités Territoriales)
- g - les dispositions de fin de contrat relatives au programme d'investissements en premier établissement [ et /ou ] au renouvellement
- h - les dispositions applicables au personnel

### Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés par la Collectivité qui pourra être amenée, le cas échéant, à mettre en place des financements temporaires pour rembourser le délégataire sortant.

# Chapitre V Les Annexes

## V.1. Le glossaire

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

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

**Assiette de la redevance d'assainissement** : Volume total facturé aux usagers du service.

**Bilans disponibles** : sur une usine de dépollution, les bilans disponibles sont les bilans 24h réalisés, exception faite des bilans inutilisables

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

**Certification ISO 14 001** : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le Délégué

**Certification ISO 9 001 (2000)** : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le Délégué

**Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié** : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

**Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié** : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

**Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié** : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

**Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau** : parmi les bilans de fonctionnement des équipements d'épuration réalisés sur 24h, nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans (arrêté du 2 mai 2007)

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

**DBO<sub>5</sub>** : Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO5 est un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

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



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

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

**Habitants** : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Dans le présent document, cette population est présentée avec double compte à partir de l'année 2007 incluse. Le terme « total majoré » signifie qu'est prise en compte la population fictive, authentifiée annuellement par arrêté ministériel et publiée par l'INSEE. En matière d'assainissement, on distingue la population de la zone d'assainissement collectif et celle de la zone d'assainissement non collectif, selon le zonage préalablement défini par la Collectivité.

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

**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées** (arrêté du 2 mai 2007) : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

0 point : absence de plans du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements

10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements

20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

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

+ 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)

+ 10 : existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations

+ 10 : localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs...)

+ 10 : dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)

+ 10 : définition et mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau

+ 10 : localisation et identification des interventions (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement)

+ 10 : existence d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans)

+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement

**Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte** (arrêté du 2 mai 2007) : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, les éléments indiqués aux points B et C suivants n'étant pris en compte que si la somme des points mentionnés au point A atteint 80. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

#### A – Éléments communs à tous les types de réseaux

+ 20 : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)

+ 10 : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)

+ 20 : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement

+ 30 : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes

+ 10 : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L. 372-1-1 et L. 372-3 du code des communes

+ 10 : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur

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

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

**C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes**

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

**Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif** (arrêté du 2 mai 2007) : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 140, les éléments indiqués au point B suivant n'étant pas pris en compte si la somme des éléments mentionnés au point A n'atteint pas 100.

**A – Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service public d'assainissement non collectif**

+ 20 : délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération

+ 20 : application d'un règlement du service public d'assainissement non collectif approuvé par une délibération

+ 30 : mise en œuvre de la vérification de conception et d'exécution des installations réalisées ou réhabilitées depuis moins de huit ans

+ 30 : mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien des autres installations

**B – Éléments facultatifs du service public d'assainissement non collectif**

+ 10 : existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations

+ 20 : existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations

+ 10 : existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange (arrêté du 2 mai 2007)

**Matières sèches (boues de dépollution) :** Matières résiduelles après déshydratation complète des boues, mesurées en tonnes de MS

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

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

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

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

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

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

**Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées :** Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des Collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition

des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

## V.2. Le Délégataire

Notre organisation repose sur différents niveaux opérationnels qui chacun, quotidiennement, apporte leur contribution dans l'exercice des missions qui nous sont confiées.

La réponse à chaque exigence du service est apportée au niveau le plus adapté, car cette organisation est à la fois décentralisée et mutualisée : les agences locales offrent la proximité à nos clients, les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support et les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance à caractère d'expertise et de contrôle.

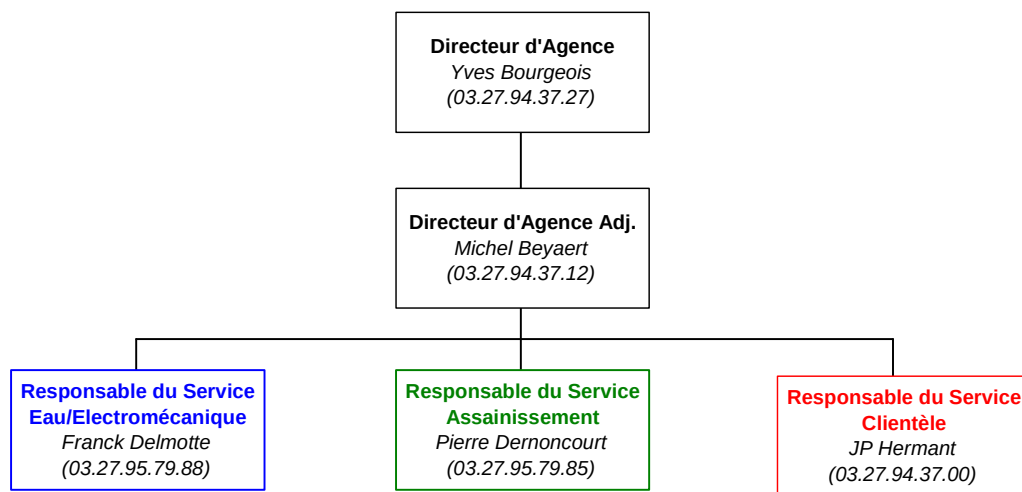
### V.2.1. L'Agence



## Agence du Douaisis

### Coordonnées téléphoniques

|                         |                |
|-------------------------|----------------|
| Heures d'ouverture :    | 0 810 108 801  |
| Urgences (permanence) : | 0 810 108 801  |
| Télécopie :             | 03 27 95 79 82 |



Le service est assuré par le personnel de l'Agence du Douaisis basée à Douai Dorignies.

L'agence dispose d'un Service Clientèle Local, accueillant le public et traitant les dossiers généraux ou spécifiques. Il coordonne l'ensemble des démarches réalisées par les techniciens de clientèle à la demande des clients ou pour les besoins du service : relevé des compteurs, fuites au niveau du compteur, mise en eau, enquêtes.

La collecte et le traitement des eaux usées sont gérés par le Service Assainissement. Il réalise notamment :

- La gestion technique des réseaux (contrôle du fonctionnement, curage...)
- Les travaux de réparation des réseaux (réfection de tampon, réparation des conduites..)
- La réalisation des branchements
- l'entretien des postes de relèvement et des stations d'épuration ainsi que leur pilotage.

Pour les interventions d'entretien électromécanique, il s'appuie sur le Service Electromécanique.

Notre organisation d'Astreinte est prévue pour permettre d'assurer la continuité du service public 24h/24 et 7 jours sur 7.

L'ensemble des services Veolia Eau basés sur le Douaisis représente au total 94 personnes.

## V.2.2. Les fonctions support

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

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

Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.  
Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE), politique d'innovation, appui technique aux exploitations, publications techniques, veille sur les nouvelles technologies,....  
Laboratoire Central certifié COFRAC.  
Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise.  
Gestion des risques et des assurances.  
Définition des politiques de service à la clientèle.  
Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs.  
Administration des systèmes d'information.  
Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire,....

### **Accréditation laboratoire**

Le recours à un laboratoire accrédité 24 h sur 24 h atteste de notre capacité à réaliser des analyses dans le domaine de l'assainissement, selon les protocoles normalisés.

### **V.2.3. Certification « Assurance qualité »**

Les entités locales de Veolia Eau sont toutes certifiées Iso 9001 (version 2000), ce qui atteste de notre engagement dans une démarche d'amélioration continue du service, régulièrement auditée par un organisme indépendant.

### **V.2.4. Hygiène-sécurité-conditions de travail**

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

## **V.3. Les nouveaux textes de référence**

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

### **V.3.1. Gestion des services publics locaux**

#### **Rapport du maire**

Une circulaire interministérielle<sup>3</sup> précise les modalités pratiques de mise en œuvre et d'interprétation des nouveaux indicateurs du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement, dit également « rapport du maire », institués par le décret n° 2007 – 675 du 2 mai 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Les collectivités locales doivent publier ces indicateurs à partir de 2009 pour l'exercice 2008.

Veolia Eau, en qualité d'adhérente à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), s'engage à fournir dans le Rapport Annuel du Délégué les données de son ressort. Les dispositions contractuelles correspondantes sont à préciser par avenant.

<sup>3</sup> **Circulaire n°12/DE du 28 avril 2008** relative à la mise en œuvre du rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application du décret n°2007-675 du 2 mai 2007 (non publiée).

## Part fixe de la facture d'eau

Une circulaire<sup>4</sup> précise les modalités du plafonnement de la part non proportionnelle de la facture d'eau des logements institué par l'arrêté du 6 août 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Le dispositif de plafonnement entre en vigueur au 21 septembre 2009.

Les plafonds seront respectivement ramenés de 40 % à 30 % et de 50 % à 40 % au 1<sup>er</sup> janvier 2010 et les collectivités disposeront d'un nouveau délai de 2 ans pour se mettre en conformité.

## Impayés : modalités de relance et d'information des services sociaux

Les modalités de relance<sup>5</sup> et de suspension de la fourniture d'eau en cas d'impayé et les modalités d'information des services sociaux sont soumises à une nouvelle procédure très précise (deux relances par courrier avant coupure). Des dispositions particulières sont prévues pour les bénéficiaires d'aides du Fonds de Solidarité pour le Logement ou d'un tarif social.

Cette procédure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2008.

## Nouvelles redevances : facturation et recouvrement

La facture d'eau<sup>6</sup> doit désormais faire apparaître distinctement, dans la rubrique "Organismes publics" les redevances « lutte contre la pollution » (Agence de l'Eau), « modernisation des réseaux de collecte » (Agence de l'Eau), et « Voies Navigables de France » (VNF).

Les déclarations des sommes encaissées à produire au titre des années 2008 et 2009 font l'objet de modes de calcul dérogatoires aux dispositions prévues par le code de l'environnement<sup>7</sup>.

La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est perçue par l'agence à l'émission de la facture et non à l'encaissement<sup>8</sup>.

## Taux réduit de TVA pour l'élimination des boues d'épuration

Les opérations d'élimination des boues d'épuration faisant désormais partie du service public d'assainissement (art. L.2224-7 et L.2224-8 du CGCT modifiés par la LEMA), elles peuvent donc être soumises aux taux réduit de TVA (5,5%)<sup>9</sup>.

## Récupération des eaux de pluie

Les eaux de pluie récupérées à l'aval des toitures inaccessibles peuvent être utilisées, à l'extérieur, pour l'arrosage des espaces verts en dehors des périodes de fréquentation du public et, à l'intérieur, pour les toilettes, le lavage des sols, et, à titre expérimental, pour le lavage du linge sous réserve d'un dispositif de traitement de l'eau adapté<sup>10</sup>.

Ces usages sont interdits dans les établissements de santé, d'hébergement de personnes âgées, les cabinets médicaux, les laboratoires d'analyses médicales, les crèches et écoles maternelles et élémentaires, ...

L'installation et l'utilisation de ces équipements ne doit présenter aucun risque de contamination des réseaux de distribution d'eau potable et, d'une manière générale, aucun risque pour la santé humaine.

<sup>4</sup> **Circulaire du 4 juillet 2008** présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau (non publiée). **Décret n° 2008-884 du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme (JO du 3). **Arrêté du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme.

<sup>5</sup> **Décret n° 2008-780 du 13 août 2008** relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

<sup>6</sup> **Arrêté du 22 février 2008** modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

<sup>7</sup> **Décret n° 2008-761 du 30 juillet 2008** relatif aux modalités de recouvrement de la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte due par les usagers domestiques.

<sup>8</sup> **Loi n° 2008-1443 du 30 décembre 2008** de finances rectificative pour 2008, article 131.

<sup>9</sup> **Economie - JO Sénat 21 août 2008.**

<sup>10</sup> **Arrêté du 21 août 2008** relatif à la récupération des eaux de pluies et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

Les utilisateurs d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent mettre en place un système d'évaluation du volume d'eau ainsi utilisé, pour permettre le calcul de la redevance d'assainissement, cette évaluation devant être déclarée en mairie. Un crédit d'impôt<sup>11</sup> est accordé sous cette réserve.

Les équipements existants à la date du 29 août 2008 doivent être mis en conformité dans un délai d'un an, soit le 29 août 2009 au plus tard.

Le contrôle des installations par les agents du service de distribution d'eau potable est réalisé dans les mêmes conditions que pour les puits domestiques (cf rubrique ci après).

## Déclaration des puits domestiques

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique doit être déclaré en mairie au plus tard un mois avant le début des travaux<sup>12</sup>. La déclaration doit être faite par le propriétaire de l'ouvrage ou par son utilisateur. La pose d'un compteur volumétrique est obligatoire.

Les modalités de contrôle et son tarif sont fixés par le règlement de service<sup>13</sup>. Le service adresse au maire avant le 1<sup>er</sup> avril de chaque année un bilan des contrôles effectués au cours de l'année précédente. Le service peut fermer le branchement d'eau potable si la protection du réseau public contre des risques de pollution par l'ouvrage privé n'est pas garantie et si l'abonné n'exécute pas les mesures prescrites après une mise en demeure.

Le décret entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

## Numéro d'appel du service

Les professionnels de l'eau doivent mettre en place un numéro de téléphone non surtaxé<sup>14</sup> (ce qui ne veut pas dire gratuit) pour recevoir les appels des consommateurs concernant la bonne exécution d'un contrat ou une réclamation. Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Cette disposition prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Elle est applicable aux contrats en cours à cette date.

## Fonds de solidarité en cas de catastrophe naturelle

Des aides exceptionnelles peuvent être accordées pour réparer les dégâts causés par des événements climatiques ou géologiques graves, notamment aux digues, réseaux de distribution et d'assainissement de l'eau, stations d'épuration et de relevage des eaux, appartenant aux collectivités locales et dont les dégâts sont compris entre 150 000 et 4 000 000 euros HT<sup>15</sup>.

Le montant maximal du concours est au plus égal à 40 % du montant des réparations.

## Responsabilité environnementale

Les exploitants dont les activités risquent de causer de manière imminente ou auront causé des dommages à l'environnement d'une certaine gravité pour la santé humaine ou d'un point de vue écologique (sols, eaux, espèces et habitats protégés) seront soumis à l'obligation de prévenir ou de réparer lesdits dommages<sup>16</sup>. Le nouveau régime consacre juridiquement le principe « pollueur- payeur » et reconnaît également le préjudice écologique pur, sur des ressources qui, par nature, ne sont pas susceptibles d'appropriation.

<sup>11</sup> **Arrêté du 3 octobre 2008** pris pour l'application de l'article 200 quater du Code Général des Impôts relatif aux dépenses d'équipements de l'habitation principale et modifiant l'article 18 bis de l'annexe IV à ce code

<sup>12</sup> **Décret n°2008-652 du 2 juillet 2008** relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable. **Arrêté du 17 décembre 2008** fixant les éléments à fournir dans le cadre de la déclaration en mairie de tout prélèvement, puits ou forage réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau.

<sup>13</sup> **Arrêté du 17 décembre 2008** relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

<sup>14</sup> **Loi n°2008-776 du 4 août 2008** de modernisation de l'économie et nouvel **article L.113-4 du Code de la consommation**.

<sup>15</sup> **Décret n° 2008-843 du 25 août 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles. **Arrêté du 16 septembre 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles.

<sup>16</sup> **Loi n°2008-757 du 1<sup>er</sup> août 2008** relative à la responsabilité environnementale et à diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'environnement ; elle transpose la directive 2004/35 du 21 avril 2004 relative à la responsabilité environnementale.



Le Préfet sera chargé, au titre d'un pouvoir de police administrative spécial et distinct des pouvoirs de police ICPE, d'imposer aux exploitants les mesures de prévention ou de réparation nécessaires. Les collectivités territoriales et les associations de protection de l'environnement pourront le saisir d'une demande en réparation de dommages causés à l'environnement.

## **Aides publiques et mode de gestion des services publics**

Le Tribunal administratif de Pau a annulé deux délibérations du Conseil Général des Landes par lesquelles ce dernier accordait des aides en matière d'alimentation en eau potable et d'assainissement aux seules communes rurales gérant en régie ces services publics.<sup>17</sup>

Le juge a ainsi sanctionné l'entrave à la liberté de choix du mode de gestion de leur service public par les collectivités bénéficiaires.

## **Prescription civile**

La réforme de la prescription civile<sup>18</sup> à réduit le délai de droit commun à 5 ans. Son point de départ est, non pas la naissance de ce droit, mais la date à laquelle il en prend connaissance ou aurait dû en prendre connaissance, ce point restant à l'appréciation du juge.

Les actions en responsabilité civile contractuelle ou extra - contractuelle sont soumises à la prescription de 5 ans (au lieu, respectivement, de 30 et 10 ans), sauf exception.

## **V.3.2. Eaux usées & déchets**

### **Contrôle par la police de l'eau de la conformité aux nouvelles prescriptions**

Les services de la Police de l'Eau contrôlent le respect des nouvelles prescriptions imposées par l'arrêté du 22 juin 2007, notamment en matière d'auto surveillance. Ils prennent le cas échéant des arrêtés complémentaires si elles impliquent des modifications substantielles des ouvrages ou de leurs conditions d'exploitation. Une circulaire en précise les modalités<sup>19</sup>.

Ils s'assurent, via les autorisations de déversement, de l'auto surveillance des rejets de substances dangereuses dans le milieu récepteur en vue de les réduire, voire les supprimer. ils vérifient que les exploitants de STEP d'une capacité supérieure à 6000 kg/j de DBO5 (1000000 EH) font leur déclaration annuelle des émissions polluantes (Registre des émissions et transferts de polluants)<sup>20</sup>.

### **Qualité des eaux de baignade**

Les collectivités disposent désormais des éléments nécessaires à la gestion de la qualité de leurs eaux de baignade et à la mise en œuvre de la procédure de classement de ces eaux conformément au dispositif mis en place par la LEMA<sup>21</sup>. Les catégories de classement sont les suivantes : qualité insuffisante, qualité suffisante, bonne qualité, qualité excellente.

Les communes concernées doivent procéder au recensement de leurs eaux de baignade avant chaque saison balnéaire.

<sup>17</sup> **TA Pau, 8 avril 2008**, Fédération professionnelle des entreprises de l'eau et Préfet des Landes, n°s 070 1422 et 070 1434.

<sup>18</sup> **Loi n°2008-561 du 17 juin 2008** portant réforme de la prescription civile.

<sup>19</sup> **Circulaire du 15 février 2008** ayant pour objet les instructions pour l'application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité, et aux dispositifs d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 1,2 kg/j de DBO5 (non publiée).

<sup>20</sup> **Arrêté du 31 janvier 2008** relatif au registre et à la déclaration annuelle des émissions polluantes et des déchets.

<sup>21</sup> **Décret n°2008-990 du 18 septembre 2008** relatif à la gestion de la qualité des eaux de baignade et piscines. **Arrêté du 22 septembre 2008** relatif à la fréquence d'échantillonnage et aux modalités d'évaluation de la qualité et de classement des eaux de baignade. **Arrêté du 22 septembre 2008** relatif aux règles de traitement des échantillons et aux méthodes de référence pour les analyses d'eau dans le cadre de la surveillance de la qualité des eaux de baignade.



Par ailleurs les eaux de baignade seront certifiées sur la base d'un référentiel commun de gestion et de surveillance de la qualité des eaux de baignade. Les premières labellisations sont attendues dès 2009.

### V.3.3. Autres textes

**Circulaire du 11 janvier 2008** relative à la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures qui y sont attachés (non publiée).

**Circulaire n° 6/DE du 15 février 2008** relative à l'application des redevances prévues aux articles L.213-10-1 et suivants du code de l'environnement.

**Décret n° 2008-171 du 22 février 2008** relatif au seuil prévu par le Code Général des Collectivités Territoriales concernant certaines dispositions applicables aux marchés publics et accords-cadres.

**Arrêté du 12 mars 2008** et **Arrêté du 22 mai 2008** portant modification de l'arrêté du 15 mai 2007 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin.

**Décret n° 2008-283 du 25 mars 2008** relatif aux frayères et aux zones de croissance ou d'alimentation de la faune piscicole et modifiant le code de l'environnement.

**Avis relatif à une consultation du public sur l'eau** (JO du 28 mars 2008).

**Circulaire du 21 avril 2008** relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (non publiée), en application du décret n°2007-1313 du 10 août 2007.

**Directive 2008/56/CE du 17 juin 2008**, établissant un cadre d'action communautaire dans le domaine de la politique pour le milieu marin, dite directive cadre « Stratégie pour le milieu marin ».

**Arrêté du 30 juin 2008** approuvant la convention type relative à la coopération de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) avec les directions régionales de l'environnement.

**Directive 2008/98 du 19 novembre 2008** relative aux déchets (*les boues d'épuration sont concernées car l'épandage agricole est listé dans les opérations de valorisation*).

**Arrêté du 2 décembre 2008** modifiant l'arrêté du 25 juillet 1997 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 2910 (*contrôle périodique des installations de combustion soumises à déclaration*).

**Arrêté du 17 décembre 2008** relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées soumises à déclaration sous la rubrique n° 1138 (*précisions sur le dossier de déclaration des installations d'emploi ou stockage de chlore soumises à déclaration*).

**Décret n° 2008-1346 du 17 décembre 2008** relatif aux procédures européennes d'injonction de payer et de règlement des petits litiges.

**Loi n° 2008-1425 du 27 décembre 2008 de finances pour 2009** - *Le service public d'assainissement non collectif peut être subventionné par le budget général de la commune pendant 5 ans, et non plus 4 ans, après sa création (art 123) ; les travaux de réhabilitation des systèmes d'assainissement non collectif par des dispositifs ne consommant pas d'énergie sont éligibles au prêt à taux zéro (art 9) .*

Par ailleurs, une série de décrets a été publiée à fin de l'année 2008 concernant les marchés publics (dématérialisation des procédures, plan de relance économique, relèvement de certains seuils, délai de paiement).

## V.4. Données détaillées

### V.4.1. Le bilan énergétique détaillé par installation

#### Usine de dépollution

##### Usine de dépollution

| 001-STE SIN                     | 2004    | 2005    | 2006      | 2007      | 2008    | N/N-1  |
|---------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|--------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 906 606 | 993 254 | 1 073 717 | 1 083 901 | 919 800 | -15,1% |

##### Poste de relèvement

| 001-REL DECHY LA REPUBLIQUE     | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 17 100  | 14 288  | 16 357  | 14 555  | 14 178  | -2,6% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 63      | 59      | 52      | 62      | 61      | -1,6% |
| Volume pompé (m3)               | 273 400 | 240 400 | 313 600 | 234 800 | 232 300 | -1,1% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 2 734   | 2 404   | 3 136   | 2 348   | 2 323   | -1,1% |

| 002-REL GUESNAIN BAS. PL MAIRIE | 2004 | 2005  | 2006 | 2007 | 2008  | N/N-1  |
|---------------------------------|------|-------|------|------|-------|--------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 183  | 120   | 62   | 131  | 97    | -26,0% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 267  | 100   | 129  | 136  | 94    | -30,9% |
| Volume pompé (m3)               | 685  | 1 200 | 480  | 960  | 1 032 | 7,5%   |
| Temps de fonctionnement (h)     | 6    | 10    | 4    | 8    | 9     | 12,5%  |

| 003-REL GUESNAIN RUE FERRER     | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1  |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 10 033  | 11 811  | 13 727  | 10 198  | 9 304   | -8,8%  |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 80      | 109     | 93      | 90      | 58      | -35,6% |
| Volume pompé (m3)               | 124 850 | 108 800 | 148 200 | 113 450 | 160 100 | 41,1%  |
| Temps de fonctionnement (h)     | 738     | 811     | 1 486   | 1 080   | 1 557   | 44,2%  |

| 004-REL SIN LE GODION           | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | N/N-1 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 176 394   | 224 740   | 225 731   | 221 345   | 208 862   | -5,6% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 95        | 103       | 98        | 94        | 96        | 2,1%  |
| Volume pompé (m3)               | 1 856 225 | 2 182 183 | 2 311 663 | 2 362 333 | 2 167 386 | -8,3% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 7 360     | 9 586     | 9 535     | 9 744     | 9 620     | -1,3% |

| 005-REL SIN RUE LONGUE          | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008    | N/N-1 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 1 340  | 1 474  | 1 430  | 1 569  | 2 896   | 84,6% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 21     | 21     | 22     | 22     | 26      | 18,2% |
| Volume pompé (m3)               | 62 450 | 70 700 | 65 700 | 69 900 | 113 050 | 61,7% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 1 249  | 1 414  | 1 314  | 1 398  | 2 261   | 61,7% |

| 006-REL SIN LE NOBLE PR2 ZAC    | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   | 2008   | N/N-1 |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 8 913  | 7 749  | 6 737  | 7 478  | 7 281  | -2,6% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 297    | 229    | 228    | 203    | 203    | 0,0%  |
| Volume pompé (m3)               | 30 000 | 33 870 | 29 520 | 36 900 | 35 850 | -2,8% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 1 000  | 1 129  | 984    | 1 230  | 1 195  | -2,8% |

| 007-REL SIN LE NOBLE R. ABBAYE  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008   | N/N-1  |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 93    | 100   | 102   | 14    | 35     | 150,0% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 46    | 41    | 15    | 2     | 2      | 0,0%   |
| Volume pompé (m3)               | 2 010 | 2 460 | 6 930 | 6 660 | 19 380 | 191,0% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 67    | 82    | 231   | 222   | 646    | 191,0% |

Problème poire bloquée (SR non télé-surveillée)

| 008-REL ZAC DES EPIS (BASSIN)   | 2004                                                              | 2005    | 2006    | 2007   | 2008    | N/N-1  |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|---------|--------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 14 194                                                            | 23 053  | 23 204  | 23 308 | 32 118  | 37,8%  |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | Non significatif : comptage EDF reprend également la conso du PR1 |         |         |        |         |        |
| Volume pompé (m3)               | 44 100                                                            | 106 500 | 105 450 | 75 450 | 198 300 | 162,8% |
| Temps de fonctionnement (h)     | 294                                                               | 710     | 703     | 503    | 1 322   | 162,8% |

Temps de fonctionnement lié aux volumes pompés dans le bassin de la ZAC

| 003-REL SIN LE NOBLE PR1 ZAC | 2004   | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Volume pompé (m3)            | 79 360 | 122 400 | 154 240 | 183 840 | 232 000 | 26,2% |
| Temps de fonctionnement (h)  | 992    | 1 405   | 1 928   | 2 298   | 2 900   | 26,2% |

EDF voir 008-REL ZAC DES EPIS (BASSIN)

## V.4.2. Données de synthèse par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Sont exclues les réceptions d'effluents en provenance d'une autre collectivité.

| DECHY                         | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Nombre d'habitants desservis  | 5 283   | 5 283   | 5 283   | 5 377   | 5 018   | -6,7% |
| Nombre de clients             | 1 862   | 1 879   | 1 912   | 1 962   | 1 987   | 1,3%  |
| Assiette de la redevance (m3) | 309 303 | 344 835 | 250 227 | 242 425 | 259 004 | 6,8%  |

| GUESNAIN                      | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Nombre d'habitants desservis  | 4 882   | 4 882   | 4 882   | 4 930   | 4 663   | -5,4% |
| Nombre de clients             |         |         | 1 839   | 1 839   | 1 839   | 0,0%  |
| Assiette de la redevance (m3) | 161 799 | 155 354 | 172 115 | 152 397 | 151 086 | -0,9% |

| SIN LE NOBLE                  | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | N/N-1 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Nombre d'habitants desservis  | 16 972  | 16 972  | 16 972  | 17 134  | 16 729  | -2,4% |
| Nombre de clients             | 5 347   | 5 402   | 5 414   | 5 489   | 5 515   | 0,5%  |
| Assiette de la redevance (m3) | 560 418 | 598 535 | 545 523 | 626 896 | 580 833 | -7,3% |

### Information :

- Dechy : hausse de consommation de l'Hôpital de Dechy de 20%.
- Sin-le-Noble : baisse de la consommation domestique de 8%.

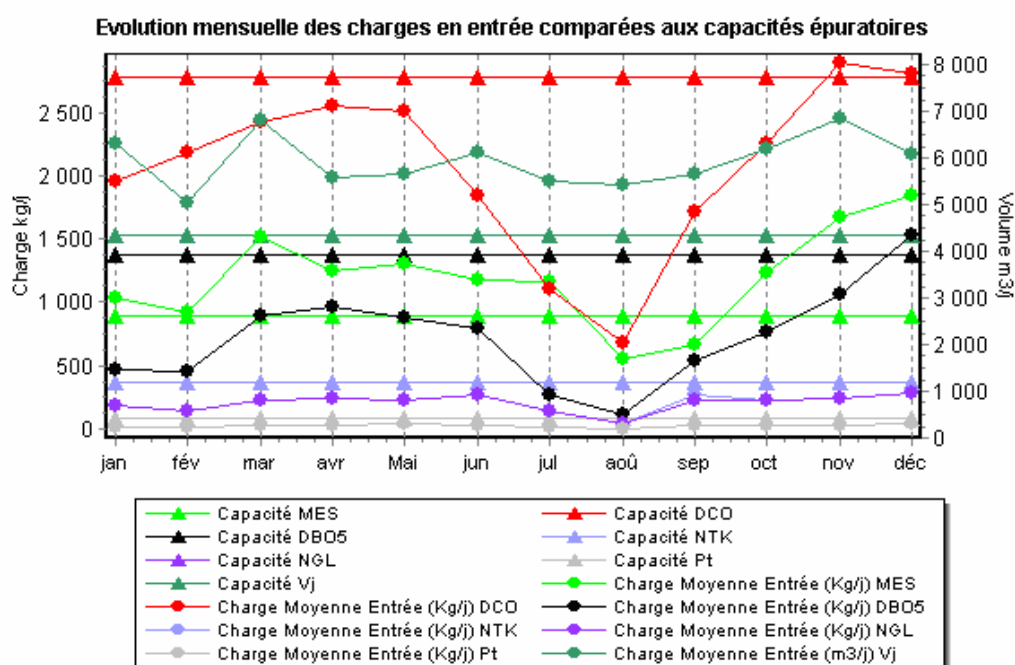
## V.4.3. Le bilan de conformité détaillé par usine

### 001-STE SIN

### Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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

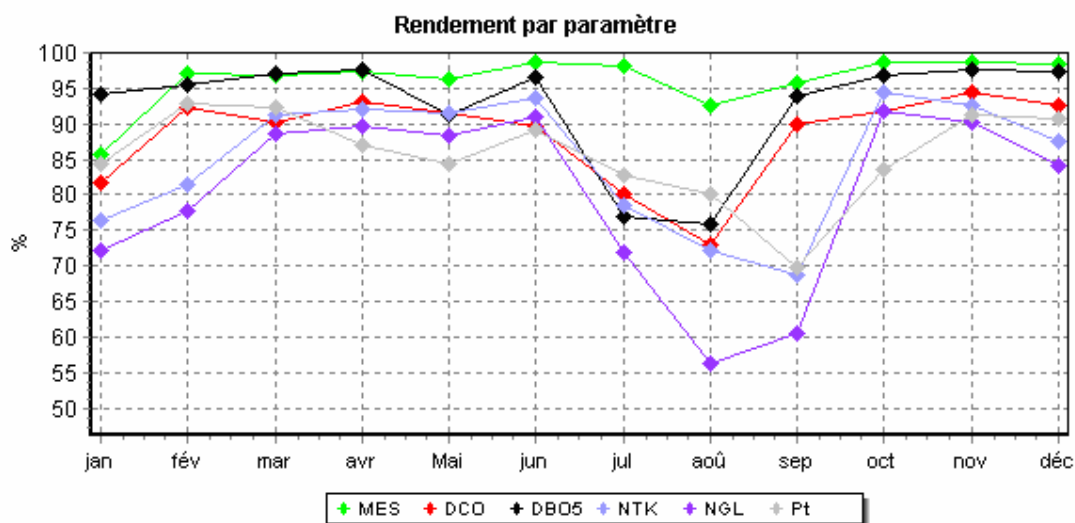
| Charges entrantes et dépassement de capacité | Volume        |              | MES           |              | DCO           |              | DBO5          |              | NTK           |              | NGL           |              | Pt            |              |
|----------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                                              | Charge (m3/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans | Charge (kg/j) | HDTG/ bilans |
| janvier                                      | 6 278         | 2/2          | 1 028         | 1/2          | 1 956         | 1/2          | 463           | 0/1          | 180           | 0/1          | 180           | -/1          | 19            | 0/1          |
| février                                      | 5 018         | 1/2          | 917           | 1/2          | 2 178         | 1/2          | 450           | 0/1          | 139           | 0/1          | 139           | -/1          | 15            | 0/1          |
| mars                                         | 6 788         | 2/2          | 1 512         | 2/2          | 2 419         | 0/2          | 889           | 0/1          | 222           | 0/1          | 222           | -/1          | 26            | 0/1          |
| avril                                        | 5 549         | 2/2          | 1 251         | 2/2          | 2 551         | 1/2          | 963           | 0/1          | 238           | 0/1          | 238           | -/1          | 23            | 0/1          |
| mai                                          | 5 631         | 2/2          | 1 301         | 1/2          | 2 502         | 1/2          | 885           | 0/1          | 230           | 0/1          | 230           | -/1          | 38            | 0/1          |
| juin                                         | 6 121         | 2/2          | 1 179         | 2/2          | 1 843         | 0/2          | 800           | 0/1          | 268           | 0/1          | 268           | -/1          | 30            | 0/1          |
| juillet                                      | 5 489         | 2/2          | 1 166         | 2/2          | 1 104         | 0/2          | 273           | 0/1          | 141           | 0/1          | 141           | -/1          | 16            | 0/1          |
| août                                         | 5 411         | 2/2          | 557           | 0/2          | 674           | 0/2          | 112           | 0/1          | 41            | 0/1          | 41            | -/1          | 7             | 0/1          |
| septembre                                    | 5 628         | 2/2          | 668           | 0/2          | 1 716         | 0/2          | 537           | 0/1          | 268           | 0/1          | 232           | -/1          | 30            | 0/1          |
| octobre                                      | 6 197         | 2/2          | 1 231         | 1/2          | 2 255         | 0/2          | 765           | 0/1          | 224           | 0/1          | 224           | -/1          | 25            | 0/1          |
| novembre                                     | 6 844         | 2/2          | 1 672         | 2/2          | 2 891         | 2/2          | 1 058         | 0/1          | 237           | 0/1          | 237           | -/1          | 34            | 0/1          |
| décembre                                     | 6 065         | 2/2          | 1 838         | 2/2          | 2 809         | 1/2          | 1 527         | 1/1          | 280           | 0/1          | 280           | -/1          | 48            | 0/1          |



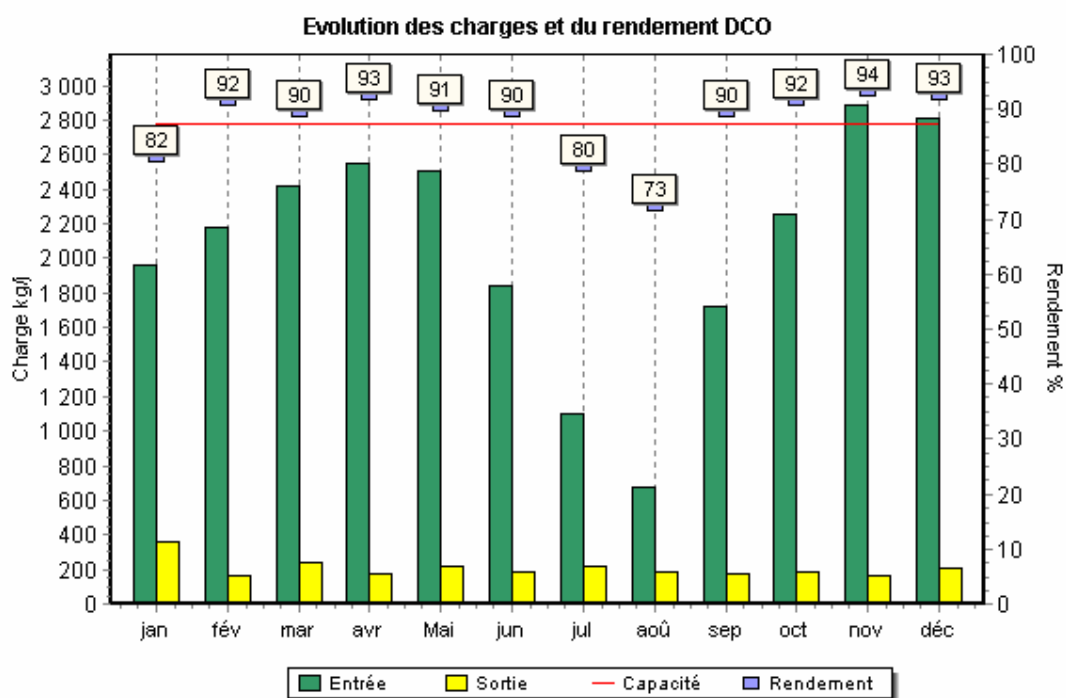
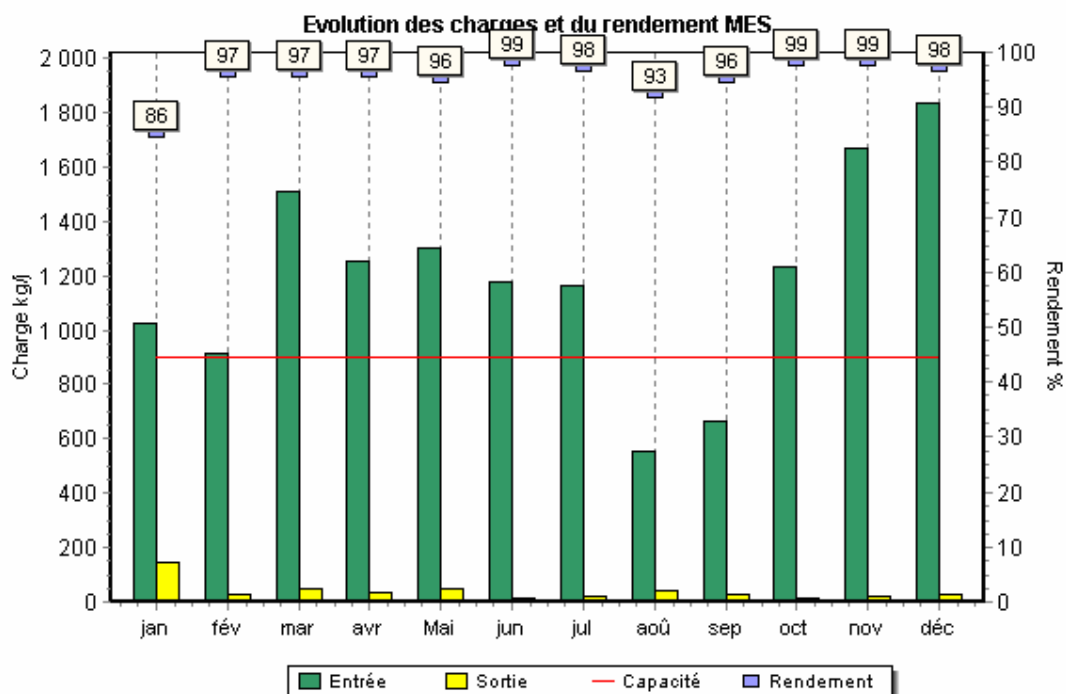
## Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

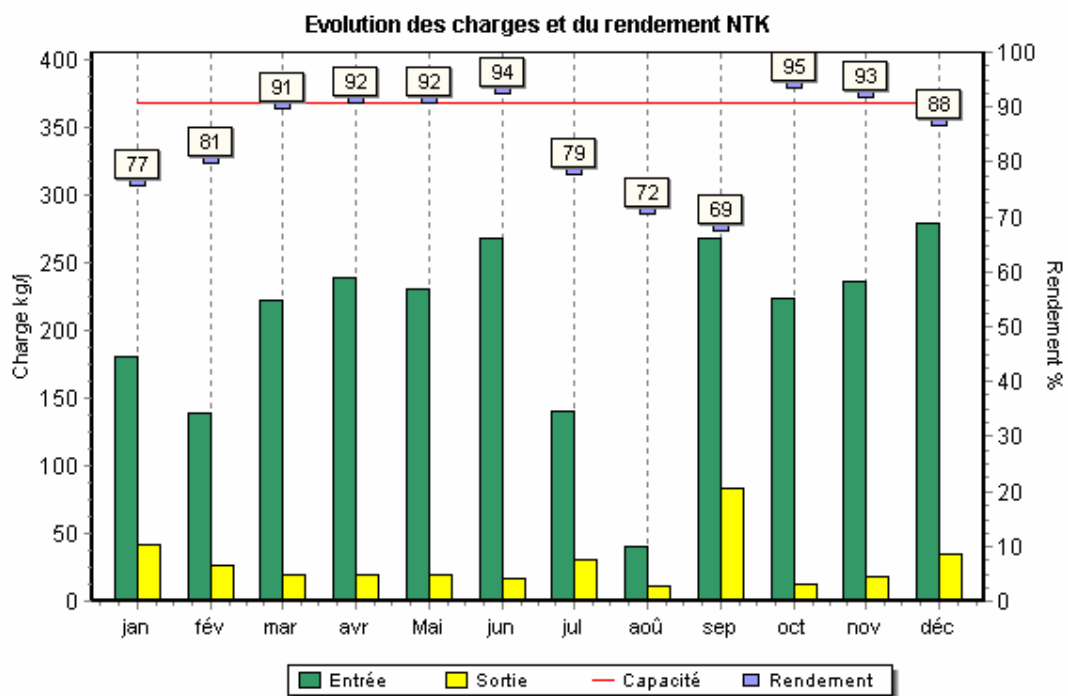
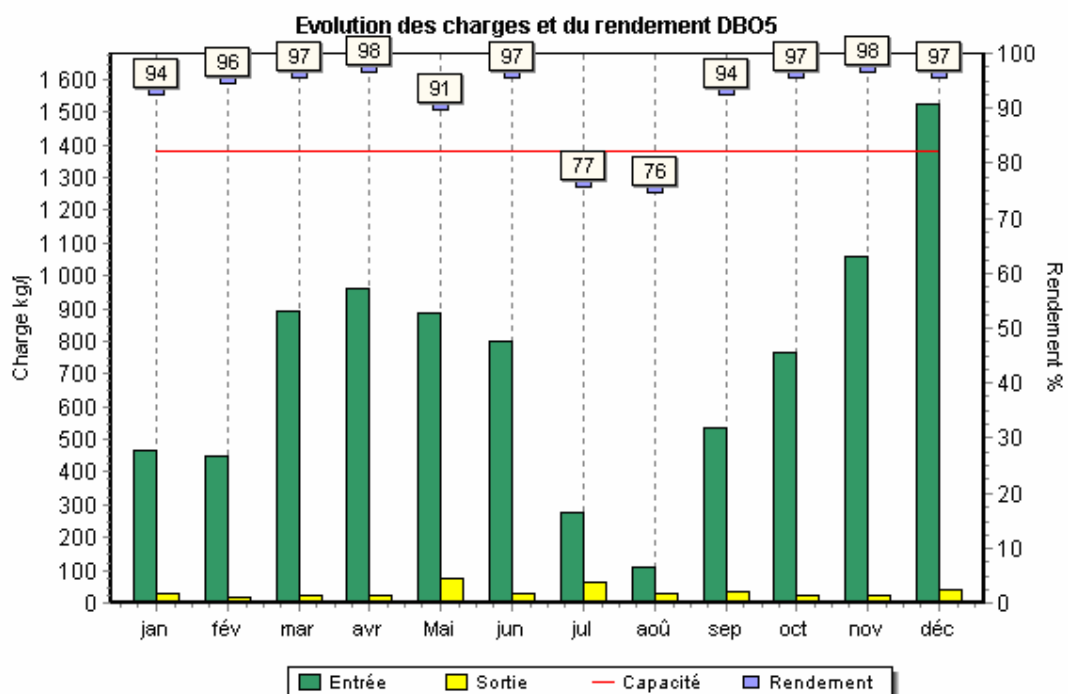
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

| Charges en sortie et rendement | MES   |      | DCO   |      | DBO5 |      | NTK  |      | NGL  |      | Pt   |      |
|--------------------------------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                | Kg/j  | %    | Kg/j  | %    | Kg/j | %    | Kg/j | %    | Kg/j | %    | Kg/j | %    |
| janvier                        | 147,4 | 86 % | 356,3 | 82 % | 26,8 | 94 % | 42,3 | 77 % | 50,2 | 72 % | 3,0  | 84 % |
| février                        | 27,1  | 97 % | 167,5 | 92 % | 20,0 | 96 % | 25,9 | 81 % | 31,1 | 78 % | 1,1  | 93 % |
| mars                           | 49,7  | 97 % | 237,0 | 90 % | 25,6 | 97 % | 19,4 | 91 % | 25,6 | 89 % | 2,0  | 92 % |
| avril                          | 33,0  | 97 % | 175,2 | 93 % | 21,9 | 98 % | 19,3 | 92 % | 25,0 | 90 % | 2,9  | 87 % |
| mai                            | 48,6  | 96 % | 214,6 | 91 % | 76,8 | 91 % | 19,5 | 92 % | 26,6 | 88 % | 5,9  | 84 % |
| juin                           | 16,3  | 99 % | 189,5 | 90 % | 27,1 | 97 % | 17,4 | 94 % | 23,9 | 91 % | 3,3  | 89 % |
| juillet                        | 21,7  | 98 % | 220,1 | 80 % | 63,3 | 77 % | 30,1 | 79 % | 39,6 | 72 % | 2,8  | 83 % |
| août                           | 40,8  | 93 % | 181,2 | 73 % | 26,9 | 76 % | 11,3 | 72 % | 17,7 | 56 % | 1,4  | 80 % |
| septembre                      | 29,0  | 96 % | 172,8 | 90 % | 32,2 | 94 % | 83,8 | 69 % | 91,6 | 61 % | 9,1  | 70 % |
| octobre                        | 14,9  | 99 % | 187,4 | 92 % | 24,6 | 97 % | 12,3 | 95 % | 18,2 | 92 % | 4,1  | 84 % |
| novembre                       | 20,6  | 99 % | 163,0 | 94 % | 25,0 | 98 % | 17,5 | 93 % | 23,5 | 90 % | 3,0  | 91 % |
| décembre                       | 30,2  | 98 % | 209,6 | 93 % | 40,5 | 97 % | 34,8 | 88 % | 44,5 | 84 % | 4,4  | 91 % |

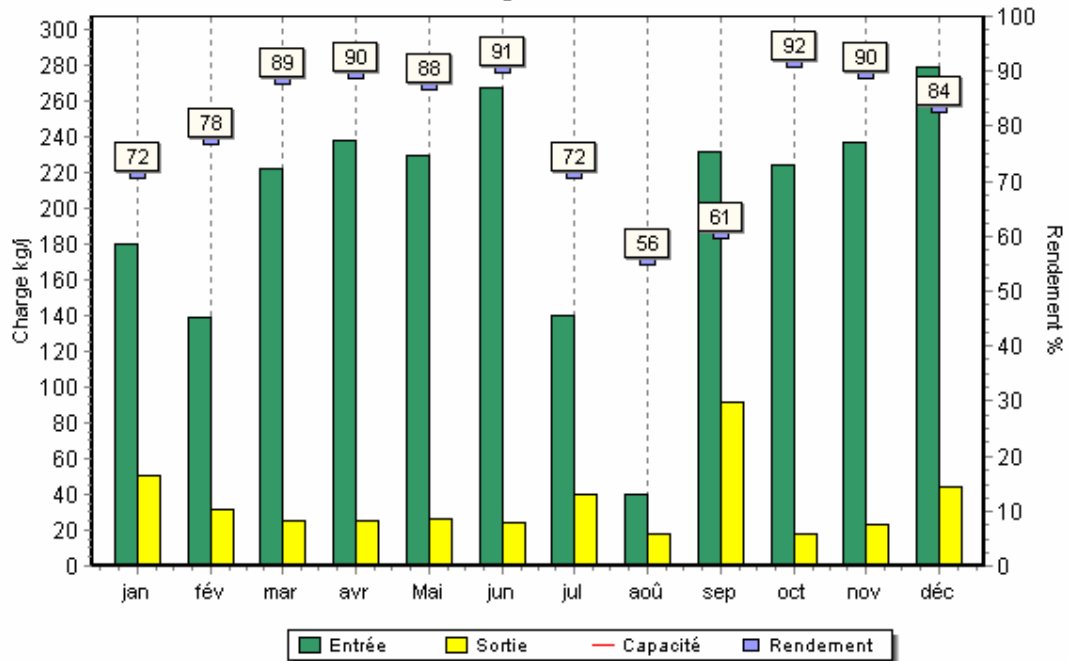


## Evolution des charges et du rendement par paramètre

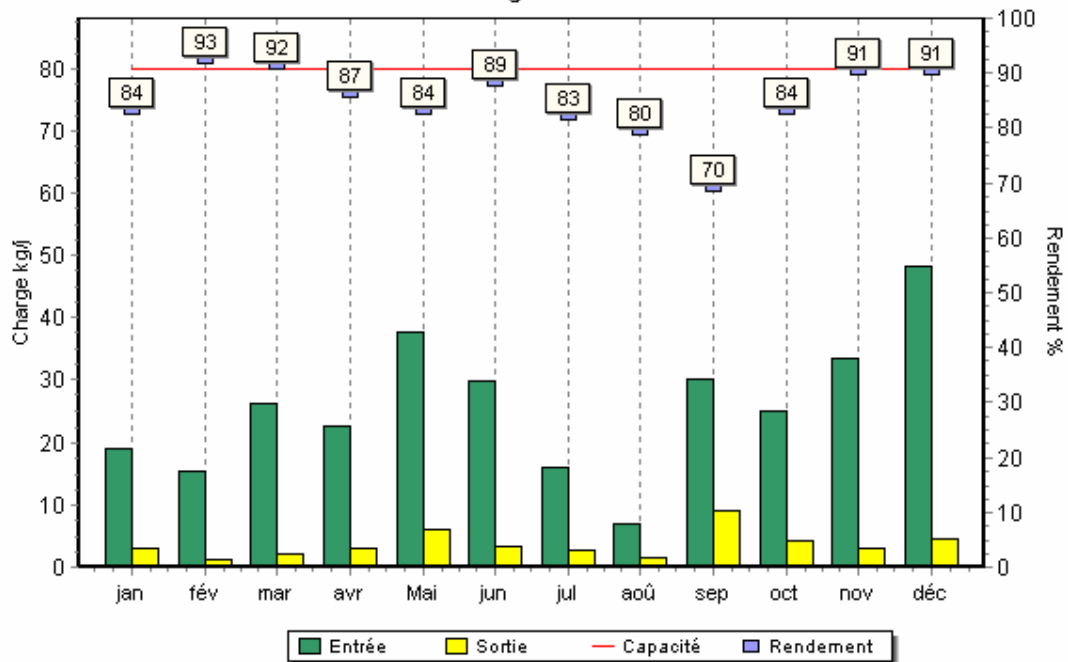




Evolution des charges et du rendement NGL



Evolution des charges et du rendement PT

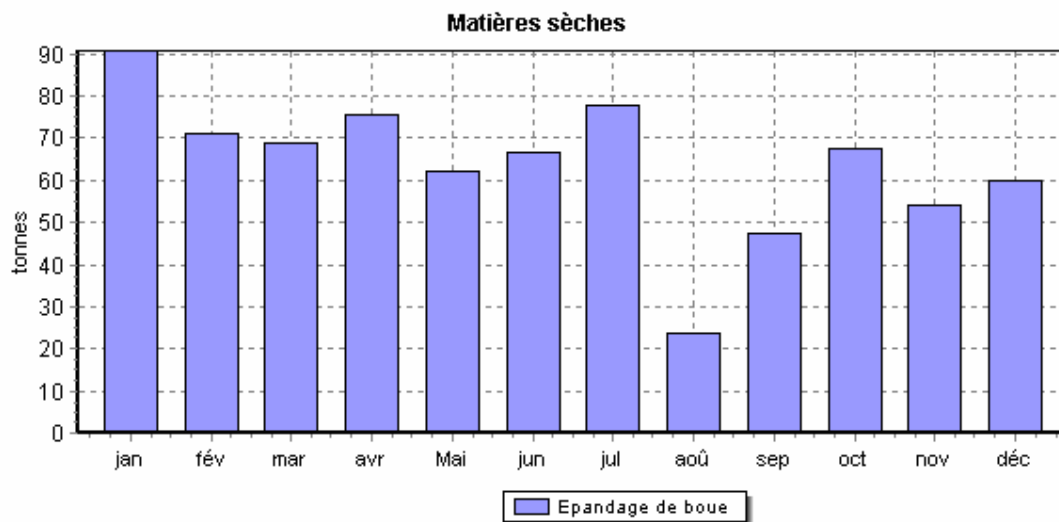




## Détail des non conformités

| Sortie système |                    |                   | Paramètres concernés | Dépassement du domaine de traitement garanti | Commentaires                                                    |
|----------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Bilans         | Bilan non conforme | Bilan réhibitoire |                      |                                              |                                                                 |
| 21/01/2008     | Oui                |                   | MES                  | Oui                                          | (bilan HDTG : 413 % de charge en MES et 198 % de charge en DCO) |

## Boues évacuées par mois



## V.5. Les factures – type ◀

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>

|                                               |                | Prix au      | Montant au    | Montant au    |               |
|-----------------------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| SIN LE NOBLE                                  | m <sup>3</sup> | 01/01/2009   | Au 01/01/2008 | Au 01/01/2009 | N/N-1         |
| <b>Production et distribution d'eau</b>       |                |              | <b>195.78</b> | <b>195.67</b> | <b>-0.1%</b>  |
| <b>Part délégataire</b>                       |                |              | <b>181.13</b> | <b>182.82</b> | <b>0.9%</b>   |
| Abonnement                                    |                |              | 61.74         | 59.90         | -3.0%         |
| Consommation                                  | 120            | 1.0243       | 119.39        | 122.92        | 3.0%          |
| <b>Part collectivité(s)</b>                   |                |              | <b>2.65</b>   | <b>2.65</b>   | <b>0.1%</b>   |
| Consommation                                  | 120            | 0.0221       | 2.65          | 2.65          | 0.1%          |
| <b>Préservation des ressources en eau</b>     | <b>120</b>     | <b>0.085</b> | <b>12.00</b>  | <b>10.20</b>  | <b>-15.0%</b> |
| <b>Collecte et dépollution des eaux usées</b> |                |              | <b>180.00</b> | <b>192.00</b> | <b>6.7%</b>   |
| <b>Part délégataire</b>                       |                |              | <b>113.69</b> | <b>118.24</b> | <b>4.0%</b>   |
| Consommation                                  | 120            | 0.9853       | 113.69        | 118.24        | 4.0%          |
| <b>Part collectivité(s)</b>                   |                |              | <b>66.31</b>  | <b>73.76</b>  | <b>11.2%</b>  |
| Consommation                                  | 120            | 0.6147       | 66.31         | 73.76         | 11.2%         |
| <b>Organismes publics et TVA</b>              |                |              | <b>87.13</b>  | <b>63.00</b>  | <b>-27.7%</b> |
| Pollution de l'eau                            | 120            | 0.315        | 37.80         | 37.80         | 0.0%          |
| Modernisation du réseau de collecte           | 120            | 0.21         | 25.20         | 25.20         | 0.0%          |
| TVA                                           |                |              | 24.13         | 24.79         | 2.7%          |
| <b>TOTAL € TTC</b>                            |                |              | <b>462.91</b> | <b>450.67</b> | <b>-2.6%</b>  |

## V.6. Présentation Agence et moyens Régionaux – Certification





# Agence du Douaisis

(Sade - ENF - Société des Eaux de Douai)

**17 contrats de gestion déléguée**  
**10 en eau représentant 16 communes**  
**7 en assainissement représentant 44 communes**

- 42 200 clients : eau
- 109 000 usagers : assainissement
- 5 415 000 m<sup>3</sup> : volumes vendus
- 8 053 000 m<sup>3</sup> : volumes assiette assainissement

## Gestion de :

- 3 usines de traitement d'eau potable
- 11 stations de pompage (de reprise ou de surpression)
- 10 réservoirs (capacité totale : 8 000 m<sup>3</sup>)
- 14 stations de dépollution (124 000 équivalent-habitants)
- 1 lagune (667 équivalent-habitants)
- 192 postes de relèvement (+ 24 postes de relèvement eaux pluviales Charbonnages de France)
- 634 km de conduites d'eau potable
- 1 116 km de réseaux d'assainissement
- 22 224 bouches d'égouts

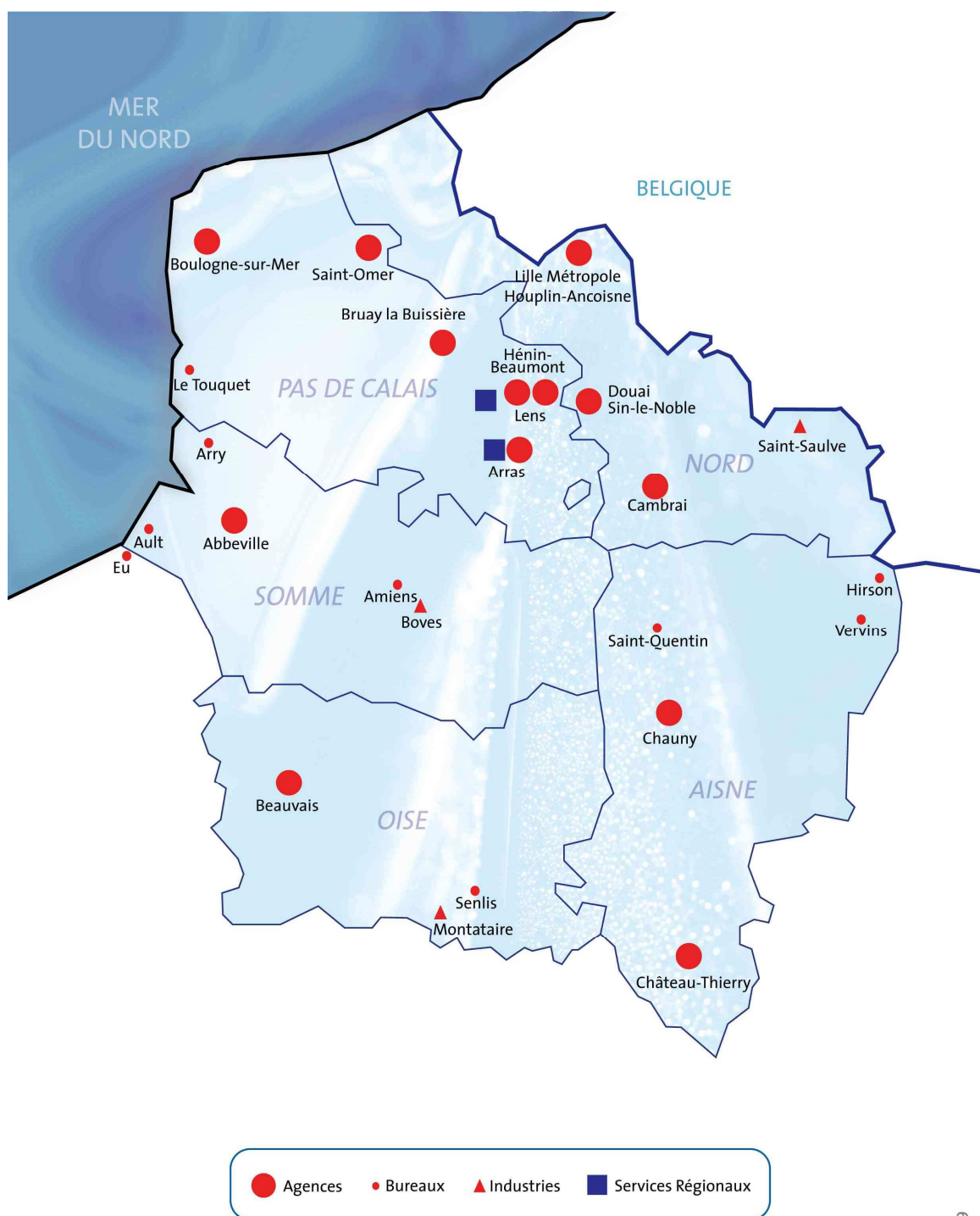
## Organisation :

- Direction et Services Administratifs
- Service Clientèle
- Bureau d'Etudes (Etudes et maîtrise d'œuvre)
- Eau potable : électromécanique et gestion des installations et des réseaux - travaux
- Assainissement : électromécanique et gestion des installations et des réseaux - travaux

Mai 2009



Agence du Douaisis • 676, rue Maurice Caullery • BP 10 535 • 59 505 Douai Cedex • tél : 03 27 94 37 11 • fax : 03 27 95 79 81



Mai 2009



# Région Flandres-Artois-Picardie

## ORGANISATION

Veolia Eau Flandres-Artois-Picardie regroupe **9** sociétés intervenant dans les domaines de l'eau et de l'assainissement:

Société des Eaux de Saint-Omer - Société des Eaux du Touquet - Société des Eaux de la Ville de Cambrai - Société des Eaux de Picardie - Société des Eaux et d'Assainissement de l'Oise - Compagnie des Eaux et de l'Ozone - Sade Exploitations du Nord de la France - Société des Eaux de Douai - Veolia Eau / Compagnie Générale des Eaux.

**509** contrats DSP (**270** pour l'Eau et **239** pour l'Assainissement) représentant près de **1500** communes sont gérés par:

- 1** Direction Régionale (Arras)
- 13** Agences locales réparties sur 5 départements (Nord, Pas-de-Calais, Aisne, Oise et Somme)
- 1** Centre Service Client

## ACTIVITÉS

### Eau Potable

**712 000** Clients  
**1 900 000** habitants desservis  
**125 000 000** m<sup>3</sup> d'eau distribués/an  
**14 238** km de conduites (hors branchements)

### Assainissement des Collectivités

**574 000** usagers  
**1 850 000** habitants desservis  
**83 000 000** m<sup>3</sup> d'eau usée assainis  
**9 287** km de conduites (hors branchements)

### Eaux Industrielles

- Prétraitement
- Traitement des Eaux de Process
- Traitement des Eaux Usées
- Recyclage de l'Eau
- Traitements de pointe (filtration membranaire)

## MOYENS ET SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES

### Laboratoires d'Analyses

- Eau Potable
- Eaux usées
- Physicochimie
- Bactériologie

### Informatique Technique

- Système d'Information Géographique
- Logiciels de calculs hydrauliques et modélisation numérique
- Automatismes et Régulations
- Télésurveillance
- Supervision des installations

### Expertises Techniques pour:

- Evolution du système d'assainissement
- Réhabilitation et amélioration du niveau de traitement des stations d'épuration
- Optimisation des réseaux et stations d'épuration
- Développement Durable

Mai 2009



Direction Régionale Flandres-Artois-Picardie • 1, rue de la fontainerie - BP961 - 62033 Arras CEDEX  
tél: 03 21 24 58 58 • fax: 03 21 24 58 85



# Région Flandres-Artois-Picardie

## INSTALLATIONS (HORS INDUSTRIES)

594 réservoirs de stockage d'eau

287 usines de production d'eau potable., dont 52 usines de traitement

196 stations d'épuration capables de traiter la pollution de 2 500 000 équivalent-habitants.

## SERVICES CLIENT

### Nouveaux modes de paiement

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet: [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr)
- Carte Bancaire
- En Espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste

### Système d'alerte téléphonique

Ce service constitue l'un des moyens de transmettre très rapidement aux populations concernées les informations essentielles concernant leur alimentation en eau en cas de situation de risque sanitaire majeur. En cas d'incident sur le réseau de distribution, jusqu'à 10 000 foyers peuvent être contactés en moins de 2 heures de manière sélective (rues ciblées, populations sensibles averties en priorité). Une seconde vague d'appels informe les usagers du retour à la normale. Les informations sont délivrées par téléphone en temps réel, 7 jours/7 avec:

- un message d'alerte qui prévient de l'incident et indique les précautions à prendre,
- des informations complémentaires en cours de crise,
- un message de retour à la normale en fin de crise.

### Charte Service Client

Elle formalise les engagements de Veolia Eau vis à vis de ses clients, notamment en termes de disponibilité des services et de rapidité de réponse.

### Internet

Depuis début 2002, les clients peuvent se connecter sur [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr), 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

## DÉMARCHE QUALITÉ

Dès 2000, les 3 activités de Veolia Eau Flandres-Artois-Picardie, Production et Distribution d'Eau Potable, Collecte et Traitement des Eaux Usées, Accueil et Service aux clients ont été certifiées conformes à la Norme ISO 9002, puis ISO 9001 en 2002.

Depuis 2009, l'ensemble de la région a obtenu la double certification ISO 9001 (Système de Management Qualité) et ISO 14 001 (Système de Management environnementale). Par ailleurs, Veolia Eau s'engage avec les industriels dans des certifications OHSAS 18 001 et MASE pour le Management de la Sécurité.



# Service Clientèle Régional

Le Service Clientèle Régional se compose d'un Centre Service Client chargé des relations directes ("Front Office") et d'un service de gestion clientèle ("Back Office").

## Un Centre Service Client pour mieux répondre aux attentes des clients ("Front Office")

*Veolia Eau direct est un service qui permet aux clients sans se déplacer en agence :*

- d'effectuer la majorité de leurs démarches :
  - souscrire ou résilier un abonnement
  - signaler une fuite
  - requérir la visite d'un technicien
- de tout savoir sur l'eau et notamment se renseigner sur :
  - les tarifs
  - les modes de paiement (en espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste, T.I.P, chèques, virement bancaire, prélèvement bancaire à chaque facture ou mensuel, internet, et par carte bancaire)
  - la qualité de l'eau
  - un incident sur le réseau
  - les travaux réalisés ou en cours
- d'être alertés et informés sur :
  - des coupures d'eau à venir
  - le non-paiement d'une facture
  - le retard dans le règlement d'une facture
  - les travaux

**Veolia Eau direct est accessible tous les jours du lundi au vendredi de 8h à 19h sans interruption, le samedi matin de 9h à 12h et 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pour les urgences techniques, offrant ainsi des plages horaires importantes. C'est un numéro unique facturé au prix d'une communication locale quel que soit le lieu d'appel.**

Ouvert 6 jours sur 7 et sur des plages horaires très étendues, le Centre d'Appel "Veolia Eau" est à la disposition des clients des communes desservies par Veolia Eau Flandres-Artois-Picardie couvrant les 2 régions Nord-Pas-de-Calais et Picardie. Il est animé par une équipe de professionnels de l'accueil téléphonique et des métiers de l'eau qui est dotée d'un équipement informatique de pointe permettant notamment l'identification immédiate du client et la prise de rendez-vous par cartographie informatisée.

VEOLIA EAU  
**0810 108 801**  
SAISON - 24/24  
PREMIER D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

## Chiffres pour 2008

**720 000** clients  
**1 810** appels/jour en moyenne  
**2 484** appels par jour de pointe  
**0,63** appel/client/an  
**453 000** appels  
**13 868** appels pour les urgences (en dehors des horaires d'accueil clientèle)  
**89,2 %** des appels pris en charge en moins de **30** secondes d'attente  
 plus de **25 000** connexions au site internet  
**2** campagnes d'alerte téléphonique à la suite d'incidents sur des réseaux importants de distribution d'eau potable.  
**800** foyers, soit une population de l'ordre de **2 000** consommateurs ont été contactés par téléphone  
**4 598** communiqués d'information sur la réalisation de travaux d'exploitation par voie de presse locale, dépôt d'avis d'arrêt d'eau, téléphone, site internet-rubrique "travaux et incidents"

Ainsi, après un temps d'attente réduit à quelques secondes, chaque appel est traité efficacement et il ne faut généralement pas plus de 3 minutes pour satisfaire une demande.

Le personnel de Veolia Eau (44 chargés de clientèle encadrés par 6 responsables) a suivi une formation importante et diversifiée.

Les agences assurent le service de proximité et restent au service des clients qui souhaitent néanmoins se déplacer pour, par exemple, régler un problème spécifique.

Mai 2009

**VEOLIA**  
EAU  
Flandres-Artois-Picardie

Service Clientèle Régional • B.P. 77 - 62 802 Liévin CEDEX • tél : 03 21 14 27 66 • fax : 03 21 14 27 73



## Le service de gestion clientèle ("Back office")

**Le Service Tarification** intègre les nouveaux contrats et avenants. Il assure notamment l'établissement des factures et la mise à jour régulière des prix unitaires et autres taux figurant sur les factures.

**Le Service Facturation** établit les factures :

- de cycle, à rythme semestriel ou trimestriel
- des "entrants" et des "sortants"
- manuelles des clients avec tarification particulière
- devant être modifiées et rectifiées

**Le Service Recouvrement** assure :

- l'encaissement et le suivi des règlements
- le suivi des différentes relances
- la surveillance du niveau et de l'évolution des factures impayées

**Le Service Reversement** gère la distribution d'une partie des produits revenant aux collectivités (surtaxe) et aux autres organismes (Agences de l'eau, Voies Navigables...).

## www.veoliaeau.fr : le lien numérique

Depuis 2002, les clients peuvent se connecter sur **www.veoliaeau.fr**, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

**Chiffres  
pour 2008**  
Plus de  
**25 000** connexions  
internet  
sur le site



AF  
AQ

**VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie**

**DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.  
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.  
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICE.**

## ISO 9001 : 2000

B. g<sub>22</sub>

\*Sauf suspension notifiée entre temps par AFAQ AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus. Le présent document a donc une valeur indicative. Seule fait la base de données des certificats AFAQ accessible à l'adresse internet : <http://www.afaq.org>. L'Organisation AFAQ AFNOR Certification se conforme aux normes internationales en vigueur (guide ISO/IEC 62 – norme EN 45012). AFAQ AFNOR Certification se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, la forme et le contenu de certificats. Ce document n'est pas un titulaire que ne peut être l'objet de obligations légales ou contractuelles en matière de confidentialité.

\*Excepting notification by AFAQ AFNOR Certification to the above-mentioned company of its suspension. This document is for information purposes only. For up-to-date information, the only official source is the AFAQ certification database at <http://www.afaq.org>. The AFAQ AFNOR Certification organization complies with the international standards in force (62 ISO/IEC – EN 45012) standard. AFAQ AFNOR Certification reserves the right to modify, at anytime and without any notice, the presentation of this certification document. This document and most specifically the logo features on this document can only be used by its holder in the frame respecting the legal requirements and a clear and sincere communication.

**AFAQ AFNOR CERTIFICATION** - BUREAUX : 116, AVENUE ARISTIDE BRIAND - BP 40 / F-92224 BAGNEUX CEDEX - SAS AU CAPITAL DE 18 187 000 EUROS - RCS BOBIGNY B 479 076 002

Les accréditations dérivées par AFACQ AFNOR Certification et ses filiales sont disponibles à l'adresse Internet: <http://www.afacq.org/accreditations>.  
L'information sur les accréditations held by AFACQ AFNOR Certification and its subsidiaries is available at <http://www.afacq.org/accreditations>.  
AFACQ est un membre fondateur de l'ISO/IEC 15488-6 Document contractuel AFACQ est une marque déposée.

# ANNEXE - APPENDIX



## Annexe N° 8

certificat n° / certificate number

**QUAL/1999/11165f**

### **VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie Agence Douaisis**

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

**Agence Douaisis**  
676, rue Maurice Caullery - ZI Dorignies  
FR-59500 DOUAI

Pour tous les contrats de gérance et d'affermage :

**SADE Exploitation du Nord de la France (SADE ENF)  
Société des Eaux de Douai (SED)**

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et le site référencés ci-dessus  
toutes les dispositions sont mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :

*AFAQ AFNOR Certification certifies that all measures covering the above-mentioned activities  
and location implemented to meet the requirements of the International standard:*

**ISO 9001 : 2000**

ont été examinées et jugées conformes.  
*have been examined and found to conform.*

Cette annexe ne peut être ni présentée, ni reproduite, sans le document auquel elle se rattache.  
*This appendix cannot be disclosed or copied without the document to which it is appended.*

DOX0097.5 - Document contractuel AFAQ est une marque déposée.

## V.7. Attestations d'assurances



### ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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

**Sade Nord** - I, rue de la Fontainerie - 62033 - ARRAS CEDEX

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n°41302409820, souscrit par la société **COMPAGNIE GENERALE DES EAUX** - 52 rue d'Anjou - 75008 PARIS, tant pour son compte que pour celui de ses filiales, et garantissant :

#### ACTIVITES ASSUREES :

- Conception et exécution de réseaux de lotissements ;
- Conception et exécution de branchements sur conduites publiques ;
- Rénovation, réparation et entretien de réseaux (y compris période d'astreinte) ;
- Pose de canalisations ;
- Pose d'éclairage public et de signalisations ;
- Entretien d'installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité) ;
- Réalisations de petites unités de traitement des eaux (inférieures à 762.750 EUR) ;
- Maîtrise d'œuvre dans les métiers ci-dessus ;
- Assistance au maître d'ouvrage dans le métier ci-dessus.

- Pour les chantiers ouverts pendant la période de validité du contrat :

#### 1) TRAVAUX DE BATIMENT

- Sa Responsabilité Civile Décennale pour travaux de Construction, qu'elle peut encourir en sa qualité de Constructeur telle que visée à l'Article 1792-1 1er Alinéa du Code Civil en vertu des Articles 1792 et 1792-2 dudit Code (Article 9 des Conditions Générales).

La garantie est conforme aux dispositions relatives à l'obligation légale d'assurance visée à l'Article L 241-1 du Code des Assurances.

- Sa Responsabilité Civile de Sous-traitant, pour travaux de Construction, en cas de dommages de nature Décennale (Article 10-2 des Conditions Générales).

La garantie s'applique pendant les dix ans qui suivent la réception des travaux selon le mode de gestion de la capitalisation.

#### ➤ Montant de Garantie :

**6 100 000 Euros H.T.** par sinistre pour les lots réalisés par la Compagnie Générale Des Eaux compris dans des opérations globales de travaux d'un montant TCE/TTC de **9 150 000 Euros**.

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE  
4, Rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, France. Tél. : + 33 1 56 92 80 00 Fax : + 33 1 56 92 80 01 www.axa-corporatesolutions.com  
Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances au capital de 190 069 080 €. 399 227 354 RCS Paris  
TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354 - Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI





## **2) TRAVAUX DE GENIE CIVIL**

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

- Sa responsabilité Civile Décennale pour travaux de Génie Civil qu'elle peut encourir en sa qualité de constructeur au sens de l'article 1792 du Code Civil (article 11 des Conditions Générales), pour les seuls ouvrages d'unité de traitement des eaux et stations de pompages (**hors équipement et process**), réceptionnés après le 01 janvier 2008.

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

➤ **Montant de Garantie :**

**437 350 Euros H.T. par sinistre et 1524 000 Euros H.T. par an** pour les ouvrages d'un Coût total TCE/TTC de travaux inférieur à **3 049 000 Euros**.

**LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.**

**LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES OU DE CONTRACTANT GENERAL.**

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux avenants de la police N°41302409820 sont également exclus de la garantie, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2005:**

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

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE  
4, Rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, France. Tél. : + 33 1 56 92 80 00. Fax : + 33 1 56 92 80 01. [www.axa-corporatesolutions.com](http://www.axa-corporatesolutions.com)  
Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 €, 399 227 354 RCS Paris  
TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354 - Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

Ref : 41302409820





## 2) Ouvrages inusuels

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

Il s'agit notamment d'exigences :

- D'invariabilité absolue des fondations
- D'étanchéité absolue
- De résistance à des vibrations ou effets calorifiques intenses.

De planéité des dalles destinées à servir d'aires de stockage de surcharge excédant  $2,5 \text{ t.m}^{-2}$

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

La présente attestation valable pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2008, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 19 décembre 2007

**AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**  
Société Anonyme de droit français, régie par le Code des Assurances  
au capital de 190 069 080 euros - 399 227 354 RCS Paris  
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre  
75426 PARIS Cedex 09  
Tél. + 33 1 56 92 80 00 - Fax + 33 1 56 92 80 01  
[www.axa-corporatesolutions.com](http://www.axa-corporatesolutions.com)

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE  
4, Rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, France. Tél. : + 33 1 56 92 80 00. Fax : + 33 1 56 92 80 01. [www.axa-corporatesolutions.com](http://www.axa-corporatesolutions.com)  
Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 €. 399 227 354 RCS Paris  
TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354 - Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art. 261-C CGI

## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés,

**CODEVE Insurance Company Limited**  
régie par le Financial Regulator en Irlande  
inscrite au « Companies Registration Office » de Dublin sous le numéro 379332  
sise 10 Mount Street Lower Dublin 2  
IRLANDE

**AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**  
Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances  
au capital de EUR 190.069.080,  
inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 3544,  
sise 4, rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 9

Attestons, chacun pour leur participation dans la police qu'ils ont émise, que la société :

**VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.**  
36-38 Avenue Kleber  
75016 PARIS

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire et notamment pour celui de :

**SADE NORD**  
1. rue de la Fontainerie  
62033 ARRAS CEDEX

ainsi que pour le compte de toute autre personne physique ou morale, notamment les Collectivités clientes délégantes, propriétaires des biens que l'Assuré doit garantir dans le cadre des activités définies aux polices d'assurances visées ci-dessous. Il est entendu que ces polices interviennent, dans ce cas, pour accorder les compléments de garantie correspondant aux différences de couverture d'assurance existant entre elles et les éventuels contrats Dommages souscrits par les Collectivités, et ce, sous réserve des clauses et conditions desdites polices :

est couverte par les polices « dommages aux biens et Pertes Financières Consécutives » de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> ligne portant,

d'une part, pour la 1<sup>ère</sup> ligne, le numéro **PRO000222-07-01** émise par CODEVE Insurance Company Limited, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA.

et d'autre part, pour la 2<sup>ème</sup> ligne -intervenant en excédent et après épuisement des garanties accordées par la police émise par CODEVE- le numéro **413.033.614.20**, émise par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE et dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA.

S. C. 1/2  
H.L.



- Incendie, Explosions, Foudre, Dommages électriques,
- Fumées,
- Dégâts des eaux,
- Tempêtes, grêle, accumulation de la neige sur les toitures,
- Vandalisme, émeutes, mouvements populaires,
- Malveillance,
- Actes de terrorisme, pour la France
- Chocs de véhicules terrestres,
- Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux
- Catastrophes Naturelles, pour la France,

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager chaque assureur au delà de sa participation dans la police qu'il a émise, et ce dans les limites prévues par les clauses et conditions de la police qu'il a émise.

Pour CODEVE, assureur de la 1<sup>re</sup> ligne d'assurance

**NYA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**  
 Société Anonyme de Capital aux Regs et C. du Canada  
 au Capital de 129 000 000 actions, 100 \$ par action  
 Siège Social: 14, rue St-Jacques  
 75425 Paris Cedex 15  
 Tél.: +33 1 56 02 35 01 - Fax : + 33 1 56 02 80 01  
 E-mail: [nyas@nyasolutions.com](mailto:nyas@nyasolutions.com)

# MARSH

## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis Tour Ariane - 5 Place de la Pyramide - La Défense 9 - 92088 Paris la Défense Cedex, attestons que la Société :

**SADE - Compagnie Générale des Exploitations du Nord de la France**  
1 Rue de la Fontainerie  
BP 961  
62033 ARRAS Cedex

est couverte par les contrats Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement suivants :

- Contrat de 1<sup>ère</sup> ligne, portant le numéro 2005/EIL/FR/0001 émis par CODEVE Insurance Company Limited, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, d'une part ;
- Contrat de 2<sup>ème</sup> ligne, portant le numéro 413.032.652.20 émis par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, d'autre part ;

dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA, agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales.

Ces contrats couvrent les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers et résultant d'atteintes à l'environnement à condition que ces atteintes soient causées fortuitement du fait, ou à l'occasion, de l'exercice par l'assuré, à partir de ses sites d'exploitation, des activités garanties.

Cette garantie s'applique dans le MONDE ENTIER à l'exception des USA et du CANADA.

### MONTANT DE GARANTIES :

Tous dommages confondus ..... 50.000.000 € par sinistre et par année d'assurance,  
y compris frais de défense et honoraires d'expert

### Et sous réserve des sous-limitations prévues aux contrats dont principalement :

- CET / Décharges :
  - Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle ou non : 15.000.000 € par sinistre et par année d'assurance
  - Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle ..... 35.000.000 € par sinistre et par année d'assurance en excédant du montant de 15.000.000 € ci-dessus
- Frais de Prévention ..... 10.000.000 € par sinistre et par année d'assurance  
dont pour les CET/décharges ..... 3.000.000 € par sinistre et par année d'assurance
- Boues épandues ..... 1.500.000 € par sinistre et  
8.000.000 € par année d'assurance
- Extension de garantie aux propriétaires d'UIOM : ..... 1.000.000 € par sinistre et  
par année d'assurance
- Pays d'Europe Centrale et Orientale [C.E.I., Bulgarie, Roumanie, Albanie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Serbie-Monténégro, Macédoine] : Garantie limitée aux atteintes à l'environnement accidentelles, à l'exclusion des frais de prévention 7 500 000 € par sinistre et par année d'assurance

La présente attestation, valable du 1<sup>er</sup> juillet 2007 au 30 juin 2008, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévue au contrat, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les Assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère. Elle cesse pour les risques à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Paris la Défense, le 6 juillet 2007

**MARSH S.A.**  
Société Anonyme à Capital de 5.001.566 euros  
Tour Ariane - 5 Place de la Pyramide - La Défense 9  
92088 Paris la Défense Cedex  
572 174 415 RCS Nanterre

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances  
Société Anonyme à Directeurs et Conseil de Surveillance  
au capital de 5.001.566 € - 572 174 415 RCS Nanterre  
Siège Social : Tour Ariane - 5 Place de la Pyramide - La Défense 9 - 92088 Puteaux  
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle  
conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances

 **MMC** Marsh & McLennan Companies

## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis Tour Ariane - 5 Place de la Pyramide - La Défense 9 - 92088 Paris la Défense Cedex, attestons qu'en sa qualité de filiale, la Société :

**SADE - Compagnie Générale des Exploitations du Nord de la France**  
1 Rue de la Fontainerie  
BP 961  
62033 ARRAS CEDEX

est couverte par les contrats suivants :

- Contrat de 1<sup>ère</sup> ligne, portant le numéro 2005/CGL/FR/0004 émis par CODEVE Insurance Company Limited, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, dont le souscripteur est la VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX, d'une part ;
- Contrat de 2<sup>ème</sup> ligne, portant le numéro 150.155.033.20 émis par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA, d'autre part ;

Ces contrats couvrent les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ces contrats.

Ces contrats ont leur échéance au 1<sup>er</sup> juillet et sont renouvelés chaque année, sans préjudice de l'application des termes et conditions des contrats.

### MONTANTS DES GARANTIES :

La garantie des Assureurs s'exerce à concurrence des montants suivants :

- **Responsabilité Civile Exploitation :**  
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts)  
(corporels, matériels et immatériels) ..... 50.000.000 € par sinistre
- **Responsabilité Civile Après Livraison/Réception/RC Professionnelle BET/Ensemble :**  
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts)  
(corporels, matériels et immatériels) ..... 50.000.000 € par sinistre et  
100.000.000 € par année d'assurance,

sous réserve des sous-limitations prévues au contrat,

dont :

R.C. Professionnelle BET - Ensemble ..... 25.000.000 € par sinistre et par année d'assurance

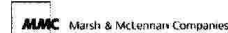
Il est précisé que les montants de garantie :

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

Les montants ainsi fixés ci-avant se réduisent et finalement s'épuisent par tout règlement amiable ou judiciaire d'indemnité, quelles que soient les réclamations auxquelles ils se rapportent, sans reconstitution de garantie.

..

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances  
Société Anonyme à Directeur et Conseil de Surveillance  
au capital de 5.807.566 € - 572 174 415 RCS Nanterre  
Siège Social : Tour Ariane - 5 Place de la Pyramide - La Défense 9 - 92088 Puteaux  
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle  
conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances



La présente attestation, valable du 1<sup>er</sup> juillet 2007 au 30 juin 2008 inclus, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les Assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère. Elle cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Paris la Défense, le 6 juillet 2007

**MARSH S.A.**  
Société Anonyme au capital de 5.807.566 euros  
Tour Ariane, La Défense 9  
92088 Paris La Défense Cedex  
572 174 415 RCS Nanterre

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances  
Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance  
au capital de 5.807.566 € – 572 174 415 RCS Nanterre  
Siège Social : Tour Ariane - 9 Place de la Pyramide - La Défense 9 - 92088 Puteaux  
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle  
conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances



## V.8. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

### V.8.1. Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2008 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **1 – Changement d'estimation**

Jusqu'au 31.12.2007, la Société comptabilisait, en complément des montants immobilisés au titre du coût des compteurs d'eau effectivement posés au cours de l'exercice, des frais de pose valorisés selon une méthode forfaitaire. A compter du 31.12.2008, le montant des frais de pose des compteurs est valorisé par l'application de critères opérationnels.

En effet, les améliorations continues du système d'informations et de données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une meilleure précision les frais de pose des compteurs installés au cours de l'exercice.

Les montants correspondant aux frais de pose de l'année viennent majorer le coût des investissements de l'année et sont donc neutralisés dans la détermination des charges de l'exercice. Ils trouvent leur contrepartie dans une majoration lissée dans le temps des charges économiques calculées attachées aux compteurs.

## **2 - Produits**

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

En particulier, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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

## **3 - Charges**

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

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

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

### **3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

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



### **3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation**

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

### **3.1.2 - Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques"<sup>22</sup>.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement**

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

#### **- Garantie pour continuité du service**

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire<sup>23</sup> dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation<sup>24</sup>, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours<sup>25</sup>.

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

#### **- Programme contractuel**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

<sup>22</sup> Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

<sup>23</sup> C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

<sup>24</sup> L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :  
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;

- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

<sup>25</sup> Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1993, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1993

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours ;

d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

#### **- Fonds contractuel de renouvellement**

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

#### **3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements**

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

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

pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

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



### **- Fonds contractuel**

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

### **- Investissements du domaine privé**

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

#### **3.1.3 - Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2008 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

## **3-2 – Charges réparties**

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

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

#### **3.2.1 – Principe de répartition**

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

### **3.2.2 – Prise en compte des frais centraux**

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

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

## **3.3 – Autres charges**

### **3.3.1 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2008 au titre de l'exercice 2007.

## **4 - Autres informations**

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2008 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2009.

## **V.8.2. Avis des Commissaires aux Comptes**

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

### V.8.3. Le CARE

| LIBELLE                                                        |                                                | 2007             | 2008             | Ecart        |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| <b>PRODUITS</b>                                                |                                                | <b>1 723 820</b> | <b>2 007 507</b> | <b>16,46</b> |
|                                                                |                                                |                  |                  | <b>%</b>     |
| Exploitation du service                                        |                                                | 1 058 245        | 1 097 445        |              |
| Collectivités et autres organismes publics                     |                                                | 526 208          | 771 817          |              |
| Travaux attribués à titre exclusif                             |                                                | 139 358          | 136 375          |              |
| Produits accessoires                                           |                                                | 9                | 1 870            |              |
| <b>CHARGES</b>                                                 |                                                | <b>1 683 987</b> | <b>2 047 838</b> | <b>NS</b>    |
| Personnel                                                      |                                                | 326 508          | 387 339          |              |
| Energie électrique                                             |                                                | 76 570           | 80 295           |              |
| Produits de traitement                                         |                                                | 43 473           | 48 382           |              |
| Analyses                                                       |                                                | 6 577            | 5 783            |              |
| Sous-traitance, matières et fournitures                        |                                                | 328 430          | 348 990          |              |
| Impôts locaux et taxes                                         |                                                | 13 505           | 24 491           |              |
| Autres dépenses d'exploitation                                 | <i>Télécommunication, poste et télégestion</i> | 12 661           | 18 128           |              |
|                                                                | <i>Engins et véhicules</i>                     | 31 689           | 65 892           |              |
|                                                                | <i>Informatique</i>                            | 17 145           | 19 781           |              |
|                                                                | <i>Assurances</i>                              | 4 476            | 4 565            |              |
|                                                                | <i>Locaux</i>                                  | 20 803           | 25 139           |              |
|                                                                | <i>Autres</i>                                  | 24 407           | 32 020           |              |
| Contribution des services centraux et recherche                |                                                | 48 165           | 43 107           |              |
| Collectivités et autres organismes publics                     |                                                | 526 208          | 771 817          |              |
| Charges relatives aux renouvellements                          | <i>Pour garantie de continuité du service</i>  | 97 081           |                  |              |
|                                                                | <i>Fonds contractuel (Renouvellements )</i>    |                  | 63 441           |              |
|                                                                | <i>Investissements incorporels</i>             | 105 215          | 106 793          |              |
| Charges relatives aux investissements                          |                                                |                  |                  |              |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement |                                                | 1 074            | 1 875            |              |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>                                    |                                                | <b>39 833</b>    | <b>-40 331</b>   | <b>NS</b>    |
| Impôts sur les sociétés (calcul normatif)                      |                                                | 13 276           |                  |              |
| <b>RESULTAT</b>                                                |                                                | <b>26 557</b>    | <b>-40 331</b>   | <b>NS</b>    |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: W9401

## Etat détaillé des produits

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

Référence: W9401

| LIBELLE                                                                | 2007             | 2008             | Ecart          |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| Recettes liées à la facturation du service                             | 939 329          | 979 746          | 4,30 %         |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 935 797          | 940 876          |                |
| dont variation de la part estimée sur consommations                    | 3 531            | 38 870           |                |
| Subvention d'exploitation des stations de dépollution                  | 118 916          | 117 699          | -1,02 %        |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 118 916          | 117 699          |                |
| dont variation de la part estimée sur consommations                    |                  |                  |                |
| <b>Exploitation du service</b>                                         | <b>1 058 245</b> | <b>1 097 445</b> | <b>3,70 %</b>  |
| Produits : part de la collectivité contractante                        | 526 208          | 567 200          | 7,79 %         |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 534 621          | 543 243          |                |
| dont variation de la part estimée sur consommations                    | -8 413           | 23 957           |                |
| Redevance Modernisation réseau                                         |                  | 204 616          | NS             |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) |                  | 159 899          |                |
| dont variation de la part estimée sur consommations                    |                  | 44 718           |                |
| <b>Collectivités et autres organismes publics</b>                      | <b>526 208</b>   | <b>771 817</b>   | <b>NS</b>      |
|                                                                        |                  |                  |                |
| <b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>                 | <b>139 358</b>   | <b>136 375</b>   | <b>-2,14 %</b> |
|                                                                        |                  |                  |                |
| <b>Produits accessoires</b>                                            | <b>9</b>         | <b>1 870</b>     | <b>NS</b>      |
|                                                                        |                  |                  |                |

## V.8.4. Reversement de TVA

SADE - Exploitations du Nord de la France  
REGION FLANDRES ARTOIS PICARDIE  
1, rue de la fontainerie  
62033 ARRAS

ARRAS, LE 28/05/2009

### ATTESTATIONS DE TRANSFERT DE T.V.A.

Etablies conformément aux dispositions de l'article 3 du décret 68.876 du 7 octobre 1968  
Récupération de T.V.A grevant les travaux immobiliers effectués par les Collectivités Locales sur leurs  
ouvrages concédés ou affermés ( article 216 bis et suivants de l'annexe II du C.G.I )

|                      |                                           |
|----------------------|-------------------------------------------|
| Collectivité         | CAD - unité de SIN LE NOBLE (ex SIADS)    |
| Société fermière     | SADE - Exploitations du Nord de la France |
| Traité ou avenant n° | 3521 W9401                                |
| En date du           | 18/12/1980                                |
| Approuvé le          | 01/04/1981                                |
| Activité             | ASSAINISSEMENT                            |

| Attestations                               |            |                        | date                           |                                      |                                  |                                     |
|--------------------------------------------|------------|------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| n°                                         | date       | montant T.V.A<br>Euros | d'envoi par la<br>Collectivité | imputation ou de<br>rembt par le T.P | reversement à la<br>Collectivité | imputation à un<br>Fonds de travaux |
| <b>Attestations de TVA réglées en 2008</b> |            |                        |                                |                                      |                                  |                                     |
| 2008A22                                    | 14/03/2008 | 36 462.39              | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A23                                    | 14/03/2008 | 6 556.61               | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A24                                    | 14/03/2008 | 4 006.83               | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A25                                    | 14/03/2008 | 1 108.76               | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A29                                    | 18/03/2008 | 505.61                 | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A30                                    | 18/03/2008 | 87 381.61              | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A34                                    | 26/03/2008 | 22 193.51              | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A35                                    | 26/03/2008 | 1 486.15               | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A36                                    | 26/03/2008 | 14 169.16              | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A37                                    | 26/03/2008 | 6 689.97               | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A38                                    | 26/03/2008 | 20 141.99              | avr-08                         | mai-08                               | août-08                          |                                     |
| 2008A41                                    | 01/04/2008 | 543.33                 | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A43                                    | 01/04/2008 | 705.80                 | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A51                                    | 02/04/2008 | 1 150.82               | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A52                                    | 02/04/2008 | 3 836.10               | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A53                                    | 02/04/2008 | 167.78                 | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A54                                    | 02/04/2008 | 9 294.32               | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A55                                    | 02/04/2008 | 417.49                 | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A56                                    | 02/04/2008 | 209.72                 | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A57                                    | 02/04/2008 | 47.04                  | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A58                                    | 02/04/2008 | 6 035.91               | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| 2008A59                                    | 18/04/2008 | 41 909.05              | avr-08                         | août-08                              | nov-08                           |                                     |
| <b>Attestations de TVA de l'année 2008</b> |            |                        |                                |                                      |                                  |                                     |
| 2008A80                                    | 03/09/2008 | 597.80                 | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A81                                    | 03/09/2008 | 7 035.81               | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A82                                    | 03/09/2008 | 4 637.35               | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A84                                    | 03/09/2008 | 5.29                   | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A87                                    | 10/09/2008 | 7 013.99               | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A90                                    | 10/09/2008 | 53.90                  | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A91                                    | 10/09/2008 | 25.87                  | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A92                                    | 10/09/2008 | 97.02                  | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A93                                    | 10/09/2008 | 5 525.12               | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A95                                    | 10/09/2008 | 686.00                 | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A104                                   | 12/09/2008 | 23 935.34              | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |
| 2008A106                                   | 12/09/2008 | 11 898.10              | oct-08                         |                                      |                                  |                                     |