PLAN LOCAL D'URBANISME

DEPARTEMENT DE L'OISE

COMMUNE DE FOURNIVAL

7. Annexes

APPROBATION

Vu pour être annexé à la délibération du Conseil Municipal en date du :

VERDI INGENIERIE SEINE
Société du Groupe VERDI INGENIERIE
Rue Jean-Baptiste Godin – ZI du Haut Ville
60000 BEAUVAIS
Tél. : 03 44 48 26 50
Fax : 03 44 48 26 60

Verdi Ingénierie Seine
Société du Groupe VERDI INGENIERI
97 rue de Calais – ZA
60 112 TROISSEREUX
Tél. : 03.44.48.26.50 / Fax : 03.44.48.18

DEPARTEMENT DE L'OISE

COMMUNE DE FOURNIVAL

PLAN LOCAL D'URBANISME

ANNEXES SANITAIRES

APPROBATION

ARRÊT DU PROJET	APPROBATION
Vu pour être annexé à la délibération du Conseil Municipal en date du 16/12/2011 .	*Vu pour être annexé à la délibération du Conseil Municipal en date du……...*

VERDI INGENIERIE SEINE
Agence OISE
ZI du Haut Ville – Rue Jean-Baptiste Godin
60000 BEAUVAIS

7

ANNEXES SANITAIRES

1. ADDUCTION D'EAU POTABLE

1.1. SITUATION ACTUELLE

La commune de Fournival n'est pas concernée par un périmètre de protection de captage AEP. Elle est alimentée par le captage de Essuiles Saint Rimault.

L'alimentation en eau potable est assurée par des canalisations en amiante ciment, fonte et PVC DN 60 à 100.

Le plan du réseau AEP figure en annexe.

Le service est La nature des services du délégataire sont les suivantes : production, traitement, distribution publique d'eau potable et gestion clientèle.

Le Plomb et les Normes européennes

La législation européenne a ramené le taux de plomb dans l'eau à 25 µg par litre le 25/12/03. Le seuil maximal admissible atteindra 10 µg par litre en 2013.
Les techniques de traitement de l'eau permettent de réduire considérablement la dissolution des particules de plomb dans l'eau et le seuil de 25 µg par litre pourra être atteint grâce à ces traitements.
Par la suite pour atteindre la norme de 10 µg par litre, il faudra entamer de grandes campagnes de changement des branchements et des canalisations intérieures en plomb. Ces travaux, à la charge des particuliers pour les canalisations intérieures et des collectivités locales pour les branchements devront être effectués d'ici à 2013.

1.2. SITUATION FUTURE

Sur l'ensemble de la commune, les canalisations sont dimensionnées pour alimenter les besoins connus. Les renforcements ou extension se feront en fonction des opérations à réaliser, suivants les cheminements possibles, adaptés à chaque nature d'opération.

Dans le cadre des dispositions prévues par les articles 46 et 47 de la loi du 13 décembre 200 (loi SRU) telles que modifiées par la loi du 2 juillet 2003 (loi UH), des participations aux frais d'extensions et de renforcement du réseau public de distribution d'eau potable pourront être réclamées dans les conditions prévues par les articles L3132-11-1 et L332-11-2 du Code de l'Urbanisme.

Le développement de l'urbanisation se fera par le biais :

. soit du renouvellement urbain (densification en cœur d'îlots, « dents creuses »).

. soit par l'ouverture à l'urbanisation des zones AU pouvant se raccorder au réseau

2. DEFENSE INCENDIE

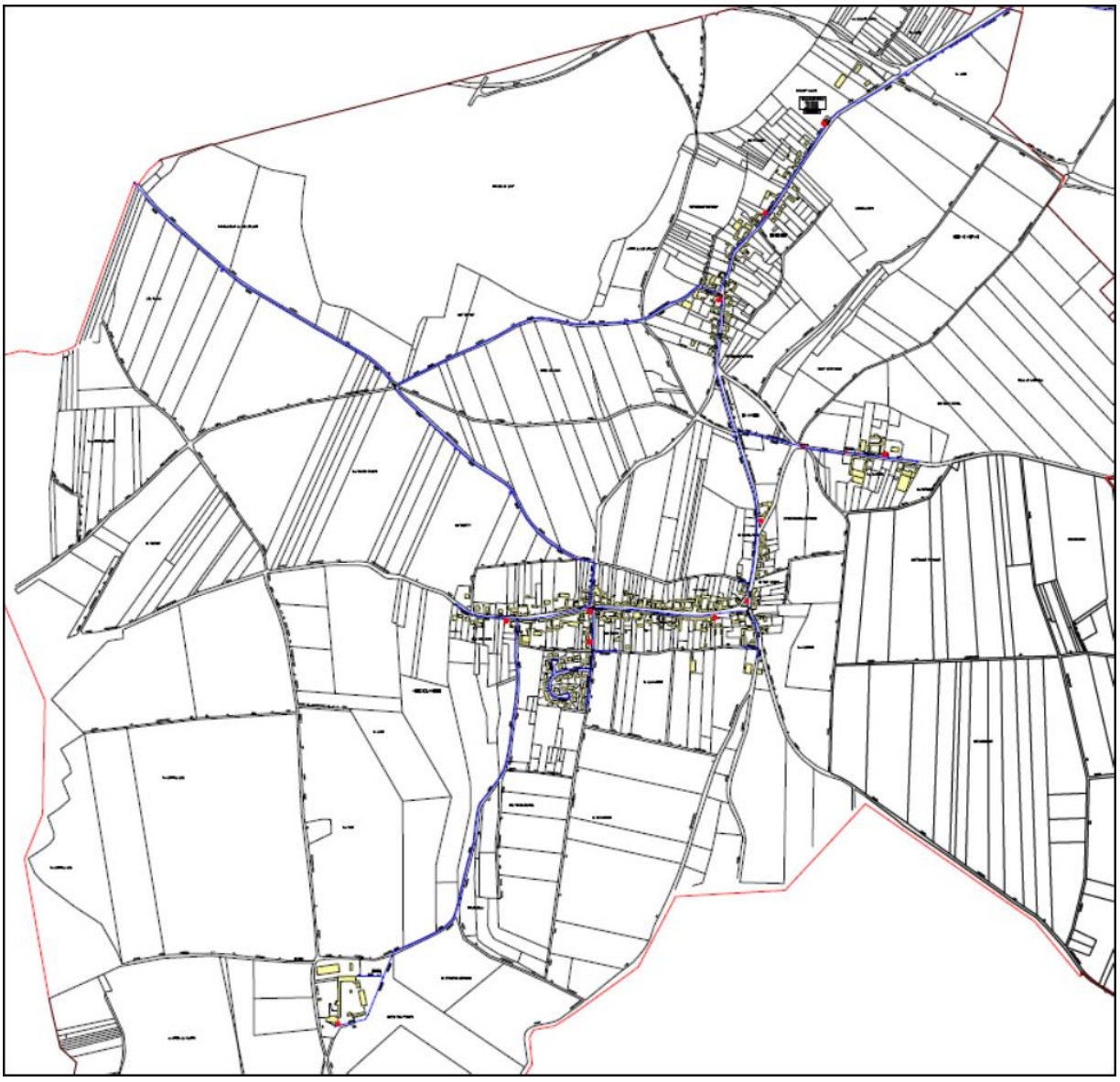
La circulaire interministérielle n° 465 du 10 décembre 1951 définit les besoins en eau pour la lutte contre l'incendie en fonction des risques à défendre. À proximité de tout risque moyen, un minimum de 120 m^3 utilisables en 2 heures doit être disponible. Le réseau de distribution doit comporter des poteaux d'incendie de 100 mm d'un débit minimal de 17 l/s sous une charge d'au moins un bar. Suivant le risque, les poteaux doivent être espacés de 200 à 300 m.
Les poteaux ou bouches d'incendie doivent être conformes aux normes NFS 61.211, NFS 61.213, NFS 61.200.
Le réseau alimentant les bouches et les poteaux doit être bouclé et maillé. Ce réseau de distribution peut être complété par des points d'eau naturels ou des réserves artificielles susceptibles de fournir le volume d'eau manquant au regard de la base de 120 m^3.

Conformément au Code général des collectivités territoriales (art. L.2212.1 et L.2212.2 §5), le Maire dit prévenir et faire cesser les accidents et les fléaux calamiteux sur sa commune. Une défense incendie conforme à la réglementation est un moyen non négligeable de répondre à ce devoir. Il est rappelé qu'il appartient au maire d'assurer l'entretien, l'accessibilité et la signalisation des points d'eau assurant la défense incendie de sa commune.

Toute nouvelle implantation d'un point d'eau doit faire l'objet d'un avis préalable du SDIS et faire l'objet d'une signalisation conforme aux dispositions de la norme NFS 61.211.
Nonobstant la vérification des points d'eau effectuée par les sapeurs-pompiers en conformité au règlement opérationnel, il appartient au maire de la commune de signaler au SDIS toutes modifications ou difficultés même temporaires rencontrées relatives aux points d'eau (indisponibilité ou remise en service).

2.1. SITUATION ACTUELLE

Actuellement la défense incendie de la commune est assurée par :



Le Service Départemental d'Incendie et de Secours procède à une vérification annuelle des hydrants.

D'après les données du Service Départemental d'Incendie et de secours, la défense extérieure contre l'incendie est assurée par :

N°	Désignation de l'emplacement	Type hydr.	Canalisation	Débit m³/h	Débit d'eau conforme	Pression	Problèmes rencontrés sur P.I ou BI
1	Le Plesseret (rue du château d'eau, au pied)	PI 100	100 mm	92	OUI	1.0 bar	RAS
2	Le Plesseret (rue du château a côté du n°24)	PI 100	100 mm	78	OUI	1,0 bar	RAS
3	Le Plesseret (rue du château face au n°5)	PI 100	100 mm	70	OUI	1,0 bar	RAS

4	La Gloriette (à côté de l'arrêt de car)	PI 100	100 mm	38	NON	1,0 bar	RAS
5	Rue des Avesnes	PI 100	150 mm	103	OUI	1,0 bar	RAS
6	Rue des Avesnes	BI 80	60 mm	HS			HS carré non conforme
7	Grande rue (face à la mairie)	PI 100	150 mm	110	OUI	1,0	RAS
8	Grande rue	PI 100	150 mm	86	OUI	1,0	RAS
9	Rue des Vignes (face au n°4)	PI 100	150 mm	35	NON	1,0	RAS
10	Rue du Gros Chêne (lotissement)	PI 100	100 mm	68	OUI	1,0	RAS
11	Route du Mesnil-sur-Bulle	PI 100	150 mm	76	OUI	1,0	RAS
12	Ferme de l'Argilière	BI 70	60 mm	0	NON	1,0	Débit faible
13	Ferme de l'Argilière	Réserve incendie 100 m^3					Vérification visuelle RAS

** Essais de pression réalisés en juin 2009*

Il est en effet essentiel que ce relevé figure dans le présent rapport afin que la commune puisse associer à ses prévisions de développement, les actions de développement ou de renforcement des réseaux et points d'eau nécessaires à la mise en œuvre d'une défense incendie efficace.

Le système doit répondre aux normes en vigueur, à savoir que toutes les habitations doivent être protégées par une borne délivrant plus de 60 m^3 heure :

- ✓ à moins de 150 mètres s'il y a plus d'une maison
- ✓ à moins de 400 mètres s'il n'y a qu'une maison.

Pour les poteaux non conformes, il convient de rappeler que **la mise aux normes est obligatoire** avant toute nouvelle construction mais qu'elle doit également être envisagée afin de protéger les personnes et biens existants.

3. ASSAINISSEMENT

Préambule

L'assainissement a pour objectif de protéger la santé des individus et de sauvegarder la qualité du milieu naturel, en particulier celle de l'eau, grâce à une épuration avant rejet. Les décrets 93-742 et 93-743 du 29 mars 1993 relatifs aux procédures prévues par l'article L.211-1 du Code de l'Environnement (ancienne Loi sur l'eau de janvier 1992) distinguant deux grands modes d'assainissement : l'assainissement collectif et l'assainissement non collectif.

3.1. SITUATION ACTUELLE

- Assainissement collectif

La commune ne dispose pas de plan de ses réseaux d'assainissement.

Le réseau d'assainissement collectif a été réalisé en 2009 ; actuellement toutes les habitations ne sont pas encore raccordées.

Le réseau de Fournival est totalement séparatif. Il comporte 3 postes de refoulement :

- Refoulement tour de ville
- Refoulement les Vignes
- Refoulement Grande Place

3.2. SITUATION PROJETEE

3.2.1. L'assainissement eaux usées

En accord avec le zonage d'assainissement, le développement de l'urbanisation se fera :

-Dans les zones déjà urbanisées.
Toute construction ou installation nouvelle doit être raccordée par des canalisations souterraines au réseau collectif d'assainissement en respectant ses caractéristiques. Ce raccordement obligatoire sera à la charge du propriétaire.

-Les futures zones à urbaniser AU seront partiellement raccordées aux réseaux existants.

La commune de Fournival est reliée à la station d'épuration de Airion d'une capacité de 4 200 équivalents habitants, dimensionnée pour accueillir les effluents des communes membres.

Après concertation du délégataire du service d'assainissement, les constructions projetées sur la commune de Fournival le sont en fonction de la capacité des réseaux existants.

La station d'épuration d'Airion est suffisamment dimensionnée pour accueillir le développement projeté.

3.2.2. L'assainissement eaux pluviales

Aucun zonage d'assainissement pluvial n'a été élaboré antérieurement ou parallèlement au PLU.

Le zonage pluvial permet la mise en œuvre d'une urbanisation intégrant les problèmes d'assainissement et/ou la limitation des débits, et leurs conséquences dommageables. Les conclusions de cette étude peuvent alors permettre de déterminer et règlementer spécifiquement les zones identifiées comme problématiques, et notamment identifier :

- Les zones dans lesquelles des mesures doivent être prises pour limiter l'imperméabilisation des sols et assurer la maîtrise du débit et de l'écoulement des eaux pluviales et de ruissellement.
-
- Les zones où il est nécessaire de prévoir des installations pour prévoir la collecte, le stockage éventuel, et quand cela est nécessaire, le traitement des eaux pluviales et de ruissellement lorsque celles-ci sont polluées et que la pollution qu'elles apportent au milieu aquatique risque de nuire gravement à l'efficacité des dispositifs d'assainissement.

Certains aménagements peuvent faire exception à ces prescriptions si les précautions nécessaires sont prises pour ne pas exposer l'aménagement à des dommages (protection des biens et des personnes) et ne pas détourner les ruissellements vers d'autres constructions situées à l'aval ou latéralement.

Toute urbanisation future d'une parcelle située dans un « secteur d'expansion des ruissellements » pourra faire l'objet d'une étude hydraulique fine sur la base de levés topographiques, afin de déterminer la position exacte du thalweg et l'emprise maximale de la zone de passage des eaux sur le terrain en cas de crue centennale, pour éviter toute construction en zone inondable.

Toute construction, toute surface imperméable nouvellement créée (terrasse, toiture, voirie) doit être équipée d'un dispositif individuel de stockage/restitution ou d'infiltration et d'évacuation des eaux pluviales afin d'assurer la gestion à la parcelle.

4. LES ORDURES MENAGERES

La collecte des déchets est une obligation légale pour les collectivités.

La Communauté de Communes du Plateau Picard a adhéré au Syndicat Mixte Oise Verte Environnement (SYMOVE) qui exerce la compétence traitement des déchets ménagers en complément des opérations de collectes effectuées par les collectivités adhérentes. Les opérations dont il a la compétence sont :

- Le tri des emballages, papiers, journaux, revues issus des collectes sélectives en porte-à-porte et apport volontaire effectués par les collectivités adhérentes,
- Le compostage des déchets de jardin collectés sélectivement en porte-à-porte par les collectivités adhérentes,
- Le traitement des déchets résiduels par stockage,
- Le transfert puis le transport de l'ensemble de ces déchets, le cas échéant.

Le but est de permettre aux Communautés de Communes Adhérentes d'accéder à un tri maximum, en traitant les déchets ménagers dans les meilleures conditions, tant environnementales qu'économiques. La CCPP met à disposition de chaque ménage un bac lui permettant de déposer ses ordures ménagères qui ne sont pas recyclables. Le contenu sera alors collecté et acheminé au Centre de Stockage des Déchets Ultimes (CSDU) de la société Gurdebeke à Carlepont (Oise).

Depuis le 1er janvier 2012, seuls les conteneurs déchets estampillés du logo du Plateau Picard, adaptés à la composition du foyer, sont collectés.

Pour le tri, des colonnes de tri sont disponibles pour les apports volontaires. L'espace de tri se situe à l'entrée du village depuis le Plesseret.

Des déchetteries sont également présentes sur le territoire, elles sont au nombre de quatre (Bulles, La Neuville Roy, Maignelay-Montigny et Saint-Just-en-Chaussée. Chaque habitant se trouve ainsi à moins de 10 km d'un de ces équipements.

5. LE RESEAU ELECTRIQUE

La commune de Fournival dispose de 6 postes sur l'ensemble de son territoire.

Nom poste HT/BT	Type de poste	% d'utilisation transfo
ARGILIERE	Cabine haute	5
GLORIETTE	Cabine haute	104
FOURNIVAL	H61	21
PLEFOURNI	H61	57
PLESSAUBERT	H61	54
PLESSERET	Cabine haute	69

Actuellement, les postes ne présentent pas de surcharge, à l'exception de celui situé à proximité de la mairie qui alimente le centre bourg. En effet, l'état de charge des postes (au 08/01/2010) fourni dans le tableau qui précède indique que, dans sa configuration actuelle (250 kVA), ce transformateur a atteint la limite de ses capacités . La commune envisage donc de réaliser des travaux sur ce poste.
Le SE 60 fournira le chiffrage correspondant aux travaux à engager à la commune. Toutefois, ceux-ci ne conditionnent pas le développement prévu dans le PLU.

Aujourd'hui, il est établit que l'ensemble des installations ne présente pas d'anomalie particulière. L'urbanisation de la commune devra toutefois se faire de manière mesurée afin que les réseaux puissent supporter cette croissance. La capacité à venir ne peut cependant pas être définie à partir de l'état de l'existant ; la commune ne maîtrise pas à ce jour le nombre de logements qui seront réalisés sur chacun des secteurs, cela dépendra de la libération du foncier.

Aucunes extensions de réseaux n'est nécessaires pour l'installation de nouvelles constructions dans la zone U. Des renforcements de transformateur s'avèreront nécessaires en fonction du nombre de logements qui seront réalisés. Les capacités actuelles du réseau permettent l'implantation du nombre de logements définis dans le PLU, d'où la volonté également de limiter les constructions en fonds de parcelles qui viendraient augmenter les charges sur le réseau existant, non dimensionné pour cet usage.

ASSAINISSEMENT DE LA COMMUNE DE

FOURNIVAL

EDITION LIMITEE

Village

VEOLIA EAU

AGENCE DE L'OISE
SEAO
1 Rue du Therain
60000 BEAUVAIS

Dessin de B.DEGRUMELLE
Mise à Jour le : 07/02/12
Echelle : 1/ 2000
Planche
01/ 02

LEGENDE

Eléments :
- Regard sous macadam
- Regard chaussée
- Regard trottoir
- Avaloir
- Grille
- Regard Déversoir d'orage
- Regard Perte
- Chambre
- Avaloir grille
- Regard de piquage
- Déversoir hydraulique
- Regard borgne
- Station de refoulement
- Station de relèvement
- Station d'épuration
- Raccord sous vide
- Boite de Transfert
- Regard Fictif

Réseau :

Types de réseaux
- Refoulement
- Eaux usées

ASSAINSSEMENT
DE LA COMMUNE DE

FOURNIVAL

Liaison
FOURNIVAL - AVRECHY

EDITION LIMITEE

VEOLIA EAU

AGENCE DE L'OISE
SEAO
1 Rue du Therain
60000 BEAUVAIS

Dessin de B.DEGRUMELLE
Mise à Jour le : 07/02/12
Echelle : 1/ 2000
Planche
02/ 02

LEGENDE

Eléments :

- Regard sous macadam
- Regard chaussée
- Regard trottoir
- Avaloir
- Grille
- Regard Déversoir d'orage
- Regard Perte
- Chambre
- Avaloir grille
- Regard de plaquage
- Déversoir hydraulique
- Regard barrage
- Station de refoulement
- Station de relèvement
- STEP Station d'épuration
- Raccord sous vide
- Boîte de Transfert
- Regard Flotif

Réseau :

Types de réseaux

- Refoulement
- Eaux usées

Voir AVRECHY

Voir Plan N° 1

Réservoir RT 100m3
TP : 169.50
R : 154.60
Rad : 154.00
Programmation

LE BOIS DE MONT
L'ENFOURCHURE DU BOIS DE MONT
BOIS HUANS
LA VALLEE DE BULLES
LE CHECHER
LES PLANTES
CHEMIN DE NOYON
LA GRANDE COUTURE
LE PETYMOU
AU CHEMIN DU FOURIER
FERME DE L'ARGILIERE
LA MONTAGNE JACQUELINE
LA SOLLE DU BOIS
LA GATE
LES TERRES FORTES
LE CHAUFOUR
VALLEE DU BOIS DE MONT
DERRIERE LE PLESSERET
LES BORDETS
BOISSELET SAVARY
LE PLESSERET
DERRIERE LES PLESSERET
LES CARRIERES
LES GLOS
LES HOMES
LA GUARANTAINE
LA LONGUE HAIE
LE CHAMP DU PUITS
LE PUITS VINCENT
MONTAGNE DE LA GLORIETTE
LA GLORIETTE
LE COURTIL PRIOU
LA ROCHETTE
AU BOISSELET SAVARY
LA VOIRIE
VALLEE AUBERT
CHEMIN DE SAINT-JUST
CHAMP MARIONNETTE
LE GRAND COURTIL
FOND DE SAINT-REMY
LA WALBONNE
LES PETITES AVENELLES
LES AVENELLES
LE GUENNETER
CHAMP MATHIEU
LA PASSION

assainissement collectif

Assainissement non collectif

S.I.A de la VALLEE DE L'ARRE

Schéma du réseau d'Assainissement

Canalisation Eaux Usées Gravitaire

Poste de Refoulement

Conduite de Refoulement

Station d' Epuration

Echelle : 1/10 000e

STATION D'EPURATION

Réseau Gravitaire

Surprofondeur

Poste de Refoulement

Réseau Refoulement

SANS ECHELLE

le Mesnil-sur-Bulles

Fournival

Avrechy

Bizancourt

Monceaux

St-Rémy-e

la Louette

Bois de Mont

Bois St-Remy

la Haie des Malades

la Haie des Rendues

l'Argilière Fme

la Vallée de Bulles

la Vallée du Bois

la Vallée du Mets

la Vallée Julianne

la Montagne Jacqueline

la Montagne des Riques

la Montagne de Clermont

le Chemin de Monceaux

le Fossé Marguerite

le Fond du Bois

le Bois des Pentes

le Rougemont

le Bois Huyard

le Buisson Maréchal

le Chéchier

les Terres de l'Eglise

le Bois des Trois

la Côte

le Gros Chêne

la Sole du Bois

le Bois des Boulleaux

le Mont Plaisant

la Hayette

la Côte Rouge

la Fosse Cailloux

la Blanche Tâche

la Fosse à Loups

le Bois Haut

les Dix-Sept Cornets

la Mare de Cohen

les Quatre-Vingt Mines

les Vingt-Sept Mines

les Dix Mines

les Avenelles

le Quesnel

le Champ Navet

le Fond du Quesnel

le Paradis des Thourets

le Carillon Bonhomme

le Paradis

la Jatte

les Halles

les Cailloux

les Longs Champs

les Grandes Pièces

les Bosquets

la Votrie

le Plesseret

le Poirier Hubert

le Chauchonnier

la Malborgne

la Glorette

le Chaufour

le Trou Mignon

la Sauve

les Vignettes

le Poirlet

l'Argenteuil

la Ruelle à Vache

la Meugrier

la Muladrerie

les Cagnons

le Metz

la Fosse à Vaches

les Morcelettes

la Haie des Murgets

le Buisson à l'Argent

la Remise du Guesnefer

la Tannion

la Briquaterie

les Quarante Mines

les Quatre Chênes

le Moulin de France

le Chemin de Rotibaquet

le Tiers

le Quatre Chemins

le Moulin

la Haute Borne

les Echasses

le Puits des Malets

le Bois des Boulleaux

le Chaudour

le Bois la Haut

la Mare de Cohen

les Longs

D 94

D 101

D 55

D 158

D 570

D 151

GR 124

Ancien Forage

Ancien Puits

Rapport annuel du délégataire **2010**

Syndicat d'assainissement de la Vallée de l'Arré

SERVICE DE **L'ASSAINISSEMENT**

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

VEOLIA EAU
Flandres-Artois-Picardie

Synthèse du Rapport Annuel du Délégataire 2010

Service de l'Assainissement

Syndicat d'assainissement de la Vallée de l'Arré

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants	2 891
Clients	1 007
Assiette de la redevance	96 528 m3
Installation(s) de dépollution	1
Capacité de dépollution (EH)	4 200
Longueur de réseau (km)	25
Volume traité (m3)	68 524
Taux de conformité des rejets (%)	100,0

COMMUNES DESSERVIES

AIRION,
AVRECHY,
FOURNIVAL,
SAINT REMY EN L'EAU,
VALESCOURT

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2010

Les indicateurs de performance récapitulés ci-après donnent une vision synthétique du service en 2010 dans les domaines où les enjeux sont les plus significatifs.

➢ **Station d'épuration**

- Autosurveillance : la SEAO n'a pas reçu le dossier signé par les administrations permettant la prise en compte du scénario dans le paramétrage de l'outil de saisie.
- Visites de la station : Les visites sont interdites sur cette station. Néanmoins, cette année la SEAO a réalisé la visite pour une classe du Lycée agricole.
- Incident : la canalisation de vidange du dégraisseur s'est déboitée. La SEAO a donc entrepris sa réparation et son renforcement (pose d'une butée).

➢ **Postes de relevage :** poste de relevage de la salle des Fêtes (Avrechy), de la rue du Vivier (Valescourt), et de la rue du Moulin (Valescourt): pose d'un tapis anti odeur

➢ **Réseau :**

- Investigations sur le réseau de la rue du Moulin à Valescourt afin de détecter l'origine de rejets indésirables.
- Réalisation d'inspections télévisées.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

➢ **Boues**

L'ouverture d'accès est relativement étroite et basse ; l'espace pour la manouvre est limité. Un agrandissement de l'ouverture de l'aire permettrait une manutention plus facile.

➢ **Suivi du milieu naturel**

La non réalisation de ce suivi du milieu naturel constitue une non-conformité.

➢ **Poste de relevage de la rue du Moulin (Valescourt)**

Ce poste reçoit des indésirables qui perturbent fortement son fonctionnement. (paille).

POINTS FORTS

➢ **Télésurveillance**

Tous les postes de refoulement sont équipés de télésurveillance. Un tel équipement permet une intervention immédiate des services de la SEAO 24 H/24 et 7J/7 en cas d'incident tel que coupure électrique, débordement, bouchage de pompes, etc…

VEOLIA EAU

INDICATEURS DU SERVICE

L'activité clientèle	Producteur	Valeur
Nombre de communes desservies	Délégataire	**5**
Nombre d'habitants desservis total (estimation) [D201.0]	Collectivité (2)	**2 891**
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**1 007**
Nombre d'abonnés du service	Délégataire	**1 007**
Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	
Assiette totale de la redevance	Délégataire	**96 528** m3
Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	**96 528** m3
Assiette de la redevance autres services (réception d'effluent)	Délégataire	**0** m3
Nombre d'autorisations spécifiques de déversement [D202.0]	Collectivité (2)	**1**

Prix du service de l'assainissement	Producteur	Valeur
Prix TTC par m3 pour 120 m3 (assainissement seul) [D204.0]	Délégataire	4,51 €uro/m3

Qualité du service à l'usager	Producteur	Valeur
Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers [P251.1]	Délégataire	**0,00** u/1000 habitants
Taux de réclamations [P258.1]	Délégataire	**0,99** u/1000 abonnés
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P257.0]	Délégataire	**7,08 %**
Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité [P207.0]	Collectivité (2)	

Collecte des eaux usées	Producteur	Valeur
Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	**11**
Longueur de canalisation curée	Délégataire	**0** ml

Dépollution	Producteur	Valeur
Volume arrivant (collecté)	Délégataire	**71 916** m3
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	**78** kg/j
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	**1 300** eh
Volume traité	Délégataire	**68 524** m3

Evacuation des boues et des déchets	Producteur	Valeur
Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [P203.0]	Délégataire	**50,7** t MS
Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	**4,5** t
Masse de sables évacués	Délégataire	**0** t
Volume de graisses évacuées	Délégataire	**0** m3

Gestion financière et patrimoniale	Producteur	Valeur
Nombre de branchements eaux usées/unitaires	Délégataire	**737**
Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	**24 963** ml
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte [P202.2]	Délégataire	**29**
Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau [P252.2]	Délégataire	**0,00** u/100 km
Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées [P253.2]	Collectivité (2)	
Nombre de postes de relèvement	Délégataire	**15**
Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	**1**
Capacité de dépollution en équivalent habitant	Délégataire	**4 200** eh

Performance environnementale	Producteur	Valeur
Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1]	Collectivité (2)	
Conformité de la collecte des effluents [P203.3]	Police de l'eau (2)	
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées [P255.3]	Collectivité (1)	
Conformité des équipements d'épuration [P204.3]	Police de l'eau (2)	
Conformité des performances des équipements d'épuration [P254.3]	Délégataire (3)	**100,0 %**
Conformité de la performance des ouvrages d'épuration [P205.3]	Police de l'eau (2)	
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	**100**
Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	**100**
Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P206.3]	Délégataire	**100 %**
Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3]	Délégataire (3)	

Satisfaction des usagers et accès à l'eau	Producteur	Valeur
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Non**
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Non**

Certification	Producteur	Valeur
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
Obtention de la certification ISO 14001 (usine(s) de dépollution)	Délégataire	**1** usine(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	**Certification obtenue par l'exploitant**
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport
(3) définition en attente de texte réglementaire

Rendements épuratoires

001-STE AIRION	Producteur	Valeur
Rendement moyen annuel en DCO	Délégataire	**97** %
Rendement moyen annuel en DBO5	Délégataire	**99** %
Rendement moyen annuel en MES	Délégataire	**99** %

Vos lieux d'accueil

SEAO
du lundi au vendredi de 8h à 17h
1 rue du Thérain
60 000 BEAUVAIS

Accessibilité aux handicapés

Toutes vos démarches sans vous déplacer

VEOLIA EAU
0810 108 801
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

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

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

Le présent rapport annuel est établi conformément au Code Général des Collectivités Territoriales codifiant les dispositions de la loi n° 95-127 du 8 février 1995 dite « Loi Mazeaud ».

Il comporte également un certain nombre d'indicateurs utiles à votre Collectivité et notamment ceux relatifs au rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Toutefois, Il ne nous appartient pas de publier directement ces indicateurs sans demande explicite et contrôle préalable de votre part : il convient donc de contractualiser par avenant le rôle demandé à ce titre au délégataire.

Au-delà des informations techniques et financières sur votre service, ce rapport nous et vous donne l'occasion de mettre en lumière les faits majeurs de l'année 2010.

En juillet, a été votée la loi « Grenelle II » de mise en œuvre de la loi d'orientation Grenelle I de 2009. Elle vise en particulier à réduire les pertes en réseau, valoriser les eaux pluviales, promouvoir l'agriculture biologique sur les aires de captage, accélérer l'atteinte du bon état écologique des eaux... Sur votre service, face à ces nouvelles exigences, Veolia Eau est prête à mobiliser ses équipes et ses capacités d'innovation (aide à la gestion patrimoniale, bonnes pratiques pour la protection des captages signées avec les Chambres d'Agriculture, solutions pluviales adaptées localement,…)

En septembre, le droit à l'eau a été officiellement reconnu par les Nations Unies. Pour assurer à tous une eau potable, disponible et à un coût abordable, les pouvoirs publics peuvent s'adresser à des opérateurs privés, publics ou des ONG. Sur votre service, Veolia Eau agit concrètement, chaque jour, en apportant des solutions personnalisées (chèques eau, conventions Veolia – FSL, correspondants « Solidarité » dans nos agences..).

Dans le domaine des ressources humaines, en décembre, Veolia Eau a reçu du Ministre de l'Intérieur le Label Diversité qui récompense ses engagements concrets en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Là encore, ces engagements sont appelés à se décliner localement sur chaque service, sur votre service, conformément à notre politique de développement durable.

Nous espérons ainsi toujours mieux, à vos côtés, répondre à votre attente et encore davantage mériter votre confiance.

A votre convenance, nous serions heureux de vous le commenter de vive voix.

TABLE DES MATIERES

Chapitre I. Le Service 10
I.1. La vie du service en 2010 10
I.1.1. L'activité clientèle ◄ 10
I.1.2. L'exploitation et la maintenance 11
I.1.3. Les travaux de renouvellement 14
I.1.4. Les travaux neufs 14
I.1.5. Insuffisances et proposition d'amélioration 15
I.1.6. Points forts 16
I.2. Le prix du service ◄ 16
I.2.1. La tarification 16
I.2.2. Le prix du service 16
I.3. Le contrat 19
I.3.1. Evolution de la délégation 19
Chapitre II. La qualité du service à l'usager 20
II.1. La continuité du service 20
II.2. La satisfaction des usagers 20
II.2.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers 20
II.2.1. Nos engagements de qualité de service 23
II.3. L'accès au service 23
Chapitre III. La performance environnementale 24
III.1. La collecte des effluents 24
III.2. La dépollution 25
III.2.1. Conformité réglementaire 25
III.2.2. Performance de l'usine de dépollution 27
III.3. La certification "environnementale" 30
III.3.1. Bilan énergie 30
III.3.2. Bilan réactifs 31
III.3.3. Gestion des déchets 31
Chapitre IV. La gestion financière et patrimoniale 32
IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation 32
IV.1.1. Le CARE ◄ 32
IV.1.2. Etat détaillé des produits ◄ 33
IV.2. Le patrimoine du service 34
IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier 34
IV.2.2. Inventaire des biens 34
IV.2.3. Situation des biens ◄ 35
IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◄ 36
IV.3. Les investissements et le renouvellement ◄ 37
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
IV.4. Les engagements à incidences financières 38

Chapitre V. Les Annexes 39
V.1. Le glossaire 39
V.2. Le délégataire 43
V.2.1. L'Agence 43
V.2.2. Les fonctions support 44
V.2.3. Certification « Assurance qualité » 44
V.2.4. Hygiène-sécurité-conditions de travail 44
V.2.5. Diversité 44
V.3. Les nouveaux textes de référence 45
V.3.1. L'assainissement dans la loi Grenelle 2 45
V.3.2. Gestion des services publics locaux 45
V.3.3. Eaux usées et Milieux 47
V.3.4. Autres textes réglementaires 49
V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation 50
V.4.1. Les modalités d'établissement du CARE 50
V.4.2. Avis des Commissaires aux Comptes 56
V.5. Données détaillées 57
V.5.1. Liste des autorisations spécifiques de déversement 57
V.5.2. Données de synthèse par commune 57
V.5.3. Le bilan énergétique détaillé par installation 58
V.5.4. Le bilan de conformité détaillé par usine 61
V.5.5. La facture-type 67
V.5.6. Présentation Agence et moyens Régionaux – Certification 70
V.5.7. Attestations d'assurances 79

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 2 891 habitants[1] de la commune de AIRION, AVRECHY, FOURNIVAL, SAINT REMY EN L'EAU, et VALESCOURT.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 25 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires, hors branchements
- 15 postes de relèvement/refoulement,
- 1 usine de dépollution.

I.1. La vie du service en 2010

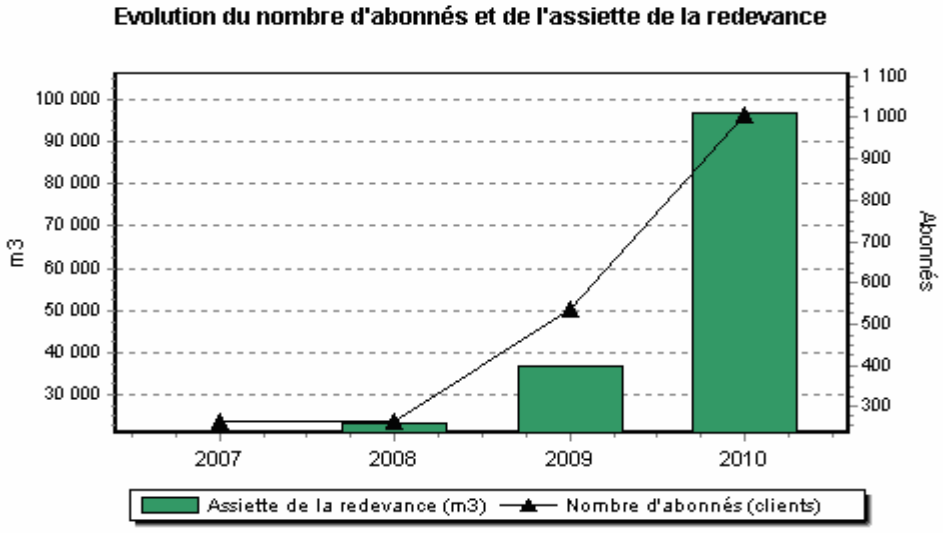
I.1.1. L'activité clientèle ◄

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 dans le tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients)	**264**	**266**	**537**	**1 007**	**87,5%**
Abonnés sur le périmètre du service	264	266	537	1 007	87,5%
Assiette de la redevance (m3)		**23 457**	**37 074**	**96 528**	**160,4%**
Effluent collecté sur le périmètre du service		23 457	37 074	96 528	160,4%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**2 941**	**2 941**	**2 901**	**2 891**	**-0,3%**

Le détail par commune figure au « Chapitre V ».

La base de calcul du nombre d'habitants desservi a été adaptée conformément au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009. Les variations de cet indicateur entre 2008 et 2009 peuvent en partie être expliquées par ce changement de méthode.



L'évolution de l'assiette suit le rythme des travaux d'assainissement : à la fin de l'année 2010, la totalité des communes du Syndicat est assainie.

[1] Selon évaluation de la population de la zone d'assainissement collectif communiquée par la Collectivité, ou à défaut estimation (cf. définition dans le glossaire au paragraphe V.1)

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

	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client			3	1	-66,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement		14	324	365	12,7%
Taux de mutation		5,0 %	60,7 %	36,5 %	-39,9%

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 III.

Les principales interventions de maintenance sont décrites ci après :

Installation de dépollution

- **Autosurveillance**

Nous rappelons la parution d'arrêté national le 22 juin 2007 concernant la collecte, le transport, le traitement des eaux usées et la surveillance des performances des installations. Cet arrêté définit en particulier les nouvelles règles de transmission de données d'autosurveillance en rendant obligatoire :

- l'utilisation du format SANDRE : il s'agit d'un format informatique d'échange de données. La SEAO utilise un logiciel qui permet de générer des fichiers sous ce format et par conséquent de répondre à la réglementation.
- La détermination de points (dits « réglementaires » ou « logiques ») qui décrivent en détail la localisation des mesures ou de prélèvements et/ou les méthodes d'obtention d'informations obligatoires à transmettre (charge d'eaux brutes et d'eaux traitées, quantité de boues évacuées, quantité de sous-produits évacués, …)
- La transmission dans le mois suivant des résultats d'autosurveillance et de mesures de volumes journaliers.

La SEAO a transmis en 2008 une proposition de « scénario SANDRE » aux administrations compétentes. La validation du scenario a été réalisée en 2010. Néanmoins, la SEAO n'a pas reçu le dossier signé par les administrations permettant la prise en compte du scénario dans le paramétrage de l'outil de saisie.

- **Visites de la station :**

Les visites sont interdites sur cette station car elle n'est pas classée Etablissement Pouvant Recevoir du Public (ERP). Néanmoins, cette année la SEAO a réalisé la visite pour une classe du Lycée agricole.

➢ **Incident**

Cette année, la canalisation de vidange du dégraisseur s'est déboitée. La SEAO a donc entrepris sa réparation et son renforcement (pose d'une butée).

➢ **Déplacement des boues**

Malgré les travaux de ventilation naturelle réalisés en 2009, des contraintes de sécurité ont dû être imposées aux sous-traitants :

- Port du masque filtrant l'ammoniac obligatoire pour la personne manipulant les boues dans l'aire,
- Changement de la cartouche régulier,
- Pause à l'air libre toutes les 30 min.

Ces opérations (chargement des boues) génèrent en effet de fortes odeurs.

Ouvrages de collecte, réseaux et branchements

➢ **Postes de relevage**

- poste de relevage de la salle des Fêtes (Avrechy) : pose d'un tapis anti odeur
- poste de relevage rue du Vivier (Valescourt) : pose d'un tapis anti odeur
- poste de relevage rue du Moulin (Valescourt) : pose d'un tapis anti odeur

➢ **Réseau**

- Investigations sur le réseau de la rue du Moulin à Valescourt afin de détecter l'origine de rejets indésirables. En effet, le poste de relevage se bouche régulièrement (au moins 1 fois par semaine) à cause de paille rejetée au réseau d'assainissement.

Durant l'exercice les interventions suivantes ont été réalisées :

Interventions curatives	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nb de désobstructions sur réseau	0	0	9	11	22,2%
Dont sur branchements	0	0	3	7	133,3%
Dont sur canalisations	0	0	6	4	-33,3%
Dont sur accessoires	0	0	0	0	0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)		0	0	50	100%
Nb d'interventions sur installations				3	
Nombre de débordements d'effluents dans les locaux des usagers		0	0	0	0%
Nombre de "points noirs" sur le réseau		0	0	0	0%
Interventions de curage préventif	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nb d'interventions sur réseau	0	4	5	0	-100,0%
Dont sur branchements	0	0	0	0	0%
Dont sur canalisations	0	4	5	0	-100,0%
Dont sur accessoires	0	0	0	0	0%
Longueur de canalisation curée (ml)		990	530	0	-100,0%
Nb d'interventions sur installations			1	43	4 200,0%
Interventions d'inspection et de contrôle	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)		0	5	113	2 160,0%

Détail des inspections télévisées :

- N°7 rue du Sergent Chef Courroy (31ml) à la suite d'infiltrations dans la cave d'un particulier : aucune anomalie n'a été détectée,
- N°5 Grande Rue (81ml) à la suite d'infiltrations d ans la cave d'un particulier : il s'agissait en fait de fuite sur le réseau d'eau potable.

I.1.3. Les travaux de renouvellement

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire. La présentation financière est fournie au paragraphe « IV.3 Les investissement et le renouvellement ».

Installation de dépollution

- Remplacement de l'onduleur de l'armoire eau

Ouvrages de collecte

- poste de relevage rue de l'Eglise (Airion) : changement du Sofrel 50,
- poste de relevage de la Salle de Fêtes : remplacement de la sonde analogique,
- poste de relevage Grande Rue (Fournival) : remplacement de la sonde analogique,
- poste de relevage rue de l'Arré (St Rémy en l'Eau) :
  - changement de la membrane de la pompe doseuse,
  - changement du relais de phase.
- poste de relevage Le Moulin (Valescourt) :
  - remplacement de la sonde analogique,
  - changement du régulateur de niveau bas.

I.1.4. Les travaux neufs

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

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés : fin des travaux à Fournival et Valescourt : les plans ont été reçus par la SEAO ; ils seront numérisés et pris en compte dans le patrimoine en 2011.

L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

La Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise a actualisé les informations en sa possession. **Désormais, le linéaire du réseau ainsi que son évolution dans le temps sont issus des données cartographiques** (numérisation des plans de recollement).

Canalisations	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	7,2	9,9	20,0	25,0	25,0%
Canalisations gravitaires (ml)	5 600	8 349	17 755	21 693	22,2%
dont eaux usées (séparatif)	5 600	8 349	17 755	21 693	22,2%
dont unitaires	0	0	0	0	0%
Canalisations de refoulement (ml)	1 600	1 600	2 205	3 270	48,3%
dont eaux usées (séparatif)	1 600	1 600	2 205	3 270	48,3%
dont unitaires	0	0	0	0	0%
Branchements	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	258	494	736	737	0,1%
Ouvrages annexes	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**N/N-1**
Nombre de regards			194	304	56,7%

Par ailleurs, il existe un projet de déviation du réseau d'eaux usées à Avrechy dans le cadre des aménagements projetés sur la ZAE.

I.1.5. Insuffisances et proposition d'amélioration

- **Boues**

Les boues de la station d'épuration sont prévues d'être épandues selon un plan d'épandage.

D'autre part, la station n'est pas équipée d'un engin permettant le déplacement des boues dans l'aire de stockage ou de les charger dans une benne. La SEAO doit donc faire appel à un prestataire agricole.

L'ouverture d'accès est relativement étroite et basse ; l'espace pour la manouvre est limité. Ceci représente une difficulté pour la manutention des boues.

Un agrandissement de l'ouverture de l'aire permettrait une manutention plus facile.

- **Suivi du milieu naturel**

Les Services de la Police de l'Eau ont signalé dans le courrier portant sur le jugement de conformité de la station que la surveillance du milieu naturel devait être réalisée ; la non réalisation de ce suivi du milieu naturel constitue une non-conformité.

- **Poste de relevage de la rue du Moulin (Valescourt)**

Ce poste reçoit des indésirables qui perturbent fortement son fonctionnement. En effet, cette installation est saturée en paille ; cette paille a pour effet de boucher les pompes de relevage. Les équipes de la SEAO interviennent donc fréquemment (1fois par semaine en moyenne) pour déboucher les pompes.

Il convient de rappeler les règles d'usage du réseau d'assainissement. A ce titre, le Maire a le Pouvoir de Police des Réseaux.

I.1.6. Points forts

➢ **Autosurveillance**

La station d'épuration fait l'objet d'une autosurveillance avec le matériel fixe de la station, conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

Les débitmètres électromécaniques comptabilisant le volume d'eaux brutes et les boues extraites ainsi que les 2 préleveurs d'échantillons seront vérifiés par le fabricant dès 2008. La vérification des débitmètres est donc réalisée annuellement conformément à la réglementation.

La vérification et l'entretien des préleveurs par le fabricant complète l'entretien et les vérifications internes (volume prélevé, température) que réalise la SEAO.

➢ **Télésurveillance**

Tous les postes de refoulement sont équipés de télésurveillance. Un tel équipement permet une intervention immédiate des services de la SEAO 24 H/24 et 7J/7 en cas d'incident tel que coupure électrique, débordement, bouchage de pompes, etc…

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 de AIRION 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 :

AIRION Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics			**20,74**	**28,80**	**38,86%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
Total € HT			**502,70**	**512,74**	**2,00%**
TVA			27,65	28,20	1,99%
Total TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**4,42**	**4,51**	**2,04%**

AVRECHY Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics			**34,56**	**36,00**	**4,17%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	34,56	36,00	4,17%
Total € HT			**516,52**	**519,94**	**0,66%**
TVA			28,41	28,60	0,67%
Total TTC			**544,93**	**548,54**	**0,66%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**4,42**	**4,57**	**3,39%**

FOURNIVAL Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics			**20,74**	**28,80**	**38,86%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
Total € HT			**502,70**	**512,74**	**2,00%**
TVA			27,65	28,20	1,99%
Total TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**4,42**	**4,51**	**2,04%**

SAINT REMY EN L'EAU Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics			**20,74**	**28,80**	**38,86%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
Total € HT			**502,70**	**512,74**	**2,00%**
TVA			27,65	28,20	1,99%
Total TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**4,42**	**4,51**	**2,04%**

VALESCOURT Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics			**20,74**	**28,80**	**38,86%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
Total € HT			**502,70**	**512,74**	**2,00%**
TVA			27,65	28,20	1,99%
Total TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**4,42**	**4,51**	**2,04%**

La facture d'eau complète (eau + assainissement) est présentée en Annexe au paragraphe « Les factures – type »

I.3. Le contrat

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise les missions suivantes au titre de son service d'assainissement collectif : Dépollution, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées

La Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise 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 d'assainissement de la collectivité a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 30/08/2007

L'historique de la Délégation

Sans objet.

Les avenant(s) de l'année 2010

Sans objet.

Chapitre II. La qualité du service à l'usager

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 :

	2007	2008	2009	2010
Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (pour 1000 habitants)		0,00	0,00	0,00
Nombre de débordements		0	0	0
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 941	2 941	2 901	2 891

Le nombre de débordements est mesuré par le suivi des dossiers de sinistre ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation auprès de l'exploitant.

	2007	2008	2009	2010
Taux de curage curatif pour 1000 abonnés	0,00	0,00	16,76	10,92
Nombre de désobstructions sur branchements et canalisations	0	0	9	11
Nombre d'abonnés (clients) raccordés	264	266	537	1 007

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** ente le consommateur et les équipes sur le terrain.
- ***En 2010, pour la Région Flandres Artois Picardie :***
  - ***400 438 appels ont été pris en charge, dont 73,7% avec un temps moyen d'attente inférieur à 30 secondes, soit en moyenne 1 601 appels par jour - jusqu'à 2 327 appels en pointe - ou 0,56 appels par client,***
  - ***156 000 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 à 17h à l'adresse suivante :

SEAO
1 rue du Thérain
60 000 BEAUVAIS
Accessibilité aux handicapés

Le site internet client « 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,
- de communiquer avec nos conseillers clientèle par courriel.

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 2010 au niveau national :

- ***1 049 651 visiteurs pour 1 669 852 visites,***
- ***12 987 962 pages visitées.***

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 20109, pour la Région Flandres Artois Picardie, 10 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 **9 700** foyers, soit une population de l'ordre de 24 **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 dépliant « **La Lettre 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

	2009	2010
Satisfaction globale par rapport au service	81,9 %	82,9 %
Qualité de l'eau	74,6 %	74,1 %
Informations jointes à la facture	89,0 %	83,3 %
Mise en service d'un nouvel abonnement	90,0 %	85,9 %
Qualité de l'accueil téléphonique	83,2 %	83,5 %
Qualité de l'accueil en agence	91,2 %	80,0 % (*)

(*) Résultats issus d'un effectif sondé inférieur à 50 à considérer avec précaution

Taux de réclamations

Les réclamations écrites 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 a été mis en place. L'évolution de l'indicateur ci-après s'explique par le changement des modalités d'enregistrement.

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'engagements de service, a évolué comme suit :

	2007	2008	2009	2010
Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)		**0,00**	**9,31**	**0,99**
Nombre de réclamations écrites		0	5	1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	264	266	537	1 007

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.

	2007	2008	2009	2010
Taux d'impayés			**4,22 %**	**7,08 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)		414	4 402	11 452
Montant facturé N - 1 en € TTC			104 260	161 758

Le montant des impayés ainsi que le montant facturé correspond à la seule part de l'assainissement alors qu'en 2009.

II.2.1. Nos engagements de qualité de service

La Charte Service Clients, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Clients, 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, et en cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

Voici les taux de respect de la charte de la SEAO :

Taux de respect de la charte par engagement	2010
Qualité de l'eau	100 %
Réponse au courrier	100 %
Urgences	99.51%
Rendez vous	99.27%
Mise en eau	99.18%
Création d'un branchement	91.32%

Taux de respect global de la charte : 98.46 %

Nombre d'indemnisations charte : 25

II.3. L'accès au service

En partenariat avec les services sociaux, 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 notamment des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,…) aux clients rencontrant des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2007	2008	2009	2010
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année		36	75	78

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.

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. En effet, c'est un des principaux moyens pour maîtriser les charges polluantes en entrée d'usine de dépollution, par temps sec comme en épisode pluvieux, et d'identifier les rejets accidentels.

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

Le taux de desserte **[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 ou abonnés sur le périmètre du service figure au tableau suivant, permettant à la collectivité de calculer ce taux.

	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	264	266	537	1 007	87,5%

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]**

	2007	2008	2009	2010
Nombre de conventions de déversement		0	1	1
Nombre d'autorisations spécifiques de déversement		0	1	1

La S.E.A.O. présente ci-dessus le nombre d'autorisations et de conventions de déversement dont l'entreprise a connaissance et dont elle possède une copie. Il convient à la Collectivité de compléter le nombre d'autorisations spécifiques de déversement par celles dont le délégataire n'aurait pas connaissance.

Le tableau en annexe (chapitre « V.5.1 Liste des autorisations spécifiques de déversement ») présente la liste des autorisations spécifiques de déversement connues du délégataire.

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.

Postes de refoulement et de relèvement

La surveillance de l'ensemble du système d'assainissement est assurée par une équipe opérationnelle disposant des moyens requis.

L'organisation de l'astreinte permet de pouvoir intervenir à tout moment, 24h/24h, 365 jours par an.

Dans le cas du Syndicat d'assainissement de la Vallée de l'Arré tous les postes de relèvement sont équipés de télésurveillance, ce qui permet à la SEAO d'anticiper et d'optimiser sa réactivité d'intervention sur les installations et de réduire ainsi toutes nuisances pour les usagers en cas de problèmes tels que coupure EDF, disjonction lors d'orage, débordement, etc…

Surveillance des rejets au milieu naturel

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

Nombre de points de rejet	2007	2008	2009	2010
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1
Nombre de trop-pleins de postes de refoulement		0	2	2

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.

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 » **[P 255.3]** (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Compte tenu de la charge collectée par temps sec, le Syndicat d'assainissement de la Vallée de l'Arré n'est pas concernée par la réglementation relative à l'autosurveillance des rejets.

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 et présentés dans le présent paragraphe.

Les données détaillées par usine figurent en annexe au chapitre « V.5.4. Le bilan de conformité détaillé par usine ».

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

Ce taux **[P 254.3]** 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).

Cet indicateur est calculé depuis l'exercice 2009 sur la base des bilans respectant le domaine de traitement garanti (DTG) selon les dispositions du décret.

Conformité des performances des équipements d'épuration	2007	2008	2009	2010
Performance globale du service (%)			**100,0**	**100,0**
001-STE AIRION			100,0	100,0

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

Conformité des rejets d'épuration	2007	2008	2009	2010
Performance globale du service (%)		**91,7**	**100,0**	**100,0**
001-STE AIRION		91,7	100,0	100,0

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret n° 94-469 du 3 juin 1994 modifié

Cet indicateur **[P 204.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007 (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

Cet indicateur **[P 205.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport, La S.E.A.O.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.

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
Performance globale du service (%)	**100**	**100**
001-STE AIRION	100	100

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur **[D 203.0]** 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 tonnes de matières sèches.

	2007	2008	2009	2010
Boues évacuées (Tonnes de MS)			**35,3**	**50,7**
001-STE AIRION			35,3	50,7

La quantité de boues évacuées est égale à la quantité de boues produites modifiée par la variation de stock, ce qui peut expliquer des écarts importants d'une année sur l'autre pour les boues évacuées.

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. L'indicateur **[P 206.3]** 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.

	2007	2008	2009	2010
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)			**100**	**100**
001-STE AIRION			100	100

III.2.2. Performance de l'usine de dépollution

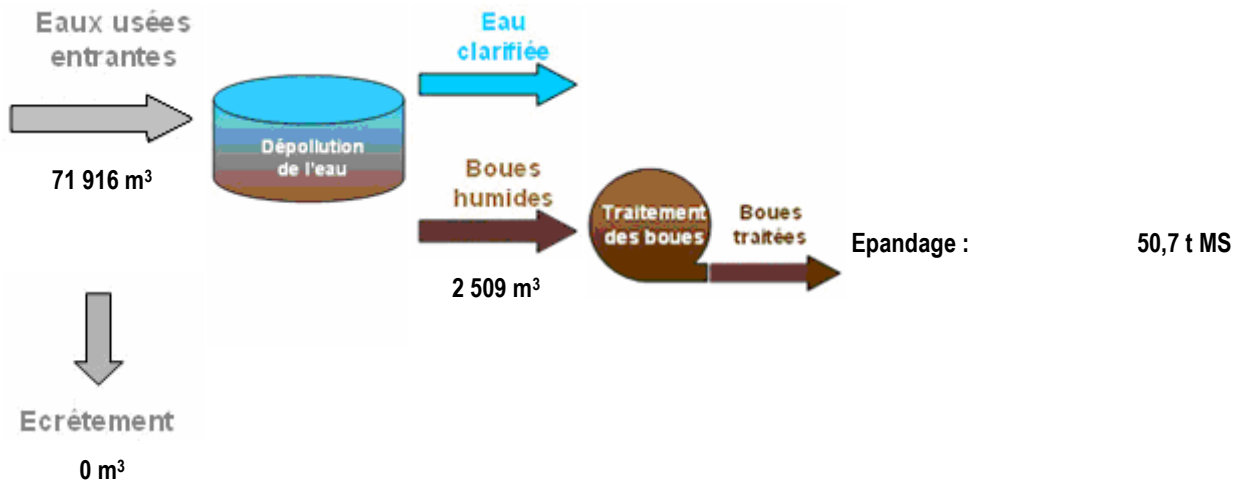
Cette section présente le bilan d'exploitation de l'usine de dépollution du service dans une vision de synthèse.

Les données de conformité sont détaillées en annexe « V.5.4. 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.

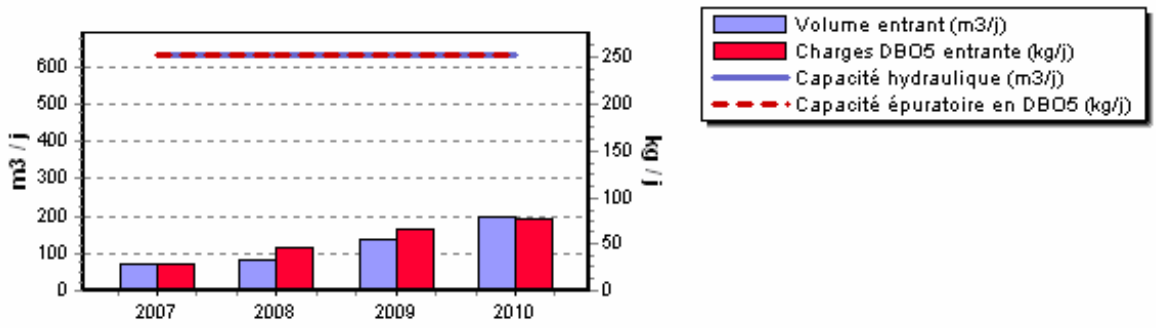
001-STE AIRION

Les volumes entrants s'élèvent pour l'année à 71 916 m3, soit un débit moyen journalier de 197 m3/j. Le maximum atteint est de 721 m3/j. Les valeurs sont établies sur la base de 12 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles sur 12 réalisés. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 252 kg de DBO5 par jour, ce qui correspond à une capacité de 4 200 équivalents habitants sur la base de 60 g par jour et par habitant.



Evolution de la charge entrante

	2007	2008	2009	2010
Volume entrant (m3/j)	**73**	**80**	**138**	**197**
Capacité hydraulique (m3/j)	630	630	630	630
Charge DBO5 entrante (kg/j)	**29**	**47**	**66**	**78**
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	252	252	252	252



Adéquation de la capacité à la charge

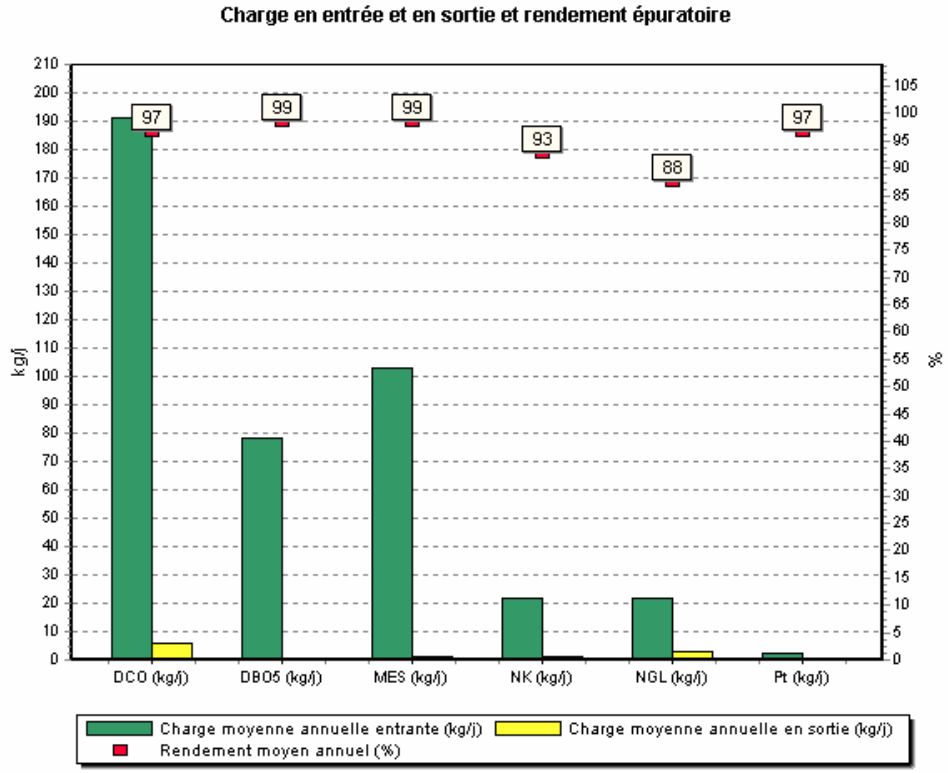
	Volume (m3/j)	DCO (kg/j)	DBO5 (kg/j)	MES (kg/j)	NK (kg/j)	NGL (kg/j)	Pt (kg/j)
Charge moyenne annuelle entrante	**197**	**191**	**78**	**103**	**21,7**	**21,7**	**2,1**
Capacité épuratoire	630		252				
Occurrence de dépassement de capacité (*)	0%		0%				

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

Rendement épuratoire et qualité du rejet

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	12	12	12	4	4	4
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	191	78	103	21,7	21,7	2,1
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	5,7	0,8	0,9	1,4	2,7	0,1
Rendement moyen annuel (%)	97	99	99	93	88	97
Prescription de rejet - Rendement minimum (%)	75	87	90	70	70	40
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	32,7	4,5	5,7	8,2	15,3	0,4
Prescription de rejet - Concentration max. (mg/l)	125,0	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.



La prescription de rejet impose le rendement min. ou la concentration max.

Conformité des performances des équipements d'épuration

	2007	2008	2009	2010
Nombre de bilans en DTG conformes / nombre de bilans en DTG disponibles (%)			100,0	100,0
Pour information, nombre de bilans en DTG (*)			12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	29	47	66	78

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

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

Conformité des rejets d'épuration

	2007	2008	2009	2010
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles (%)		91,7	100,0	100,0
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)		12	12	12
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	29	47	66	78

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

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

	2007	2008	2009	2010
Conformité à la Directive Européenne		100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral		100	100	100

Boues évacuées

	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%)
Epandage	130	50,7	39,0 %	100 %
Total	**130**	**50,7**	**39,0 %**	**100 %**

Le total de boues évacuées hors réactif est de 43,1 tonnes de matières sèches

Taux de boues évacuées selon des filières conformes

	2007	2008	2009	2010
Taux de boues évacuées selon des filières conformes (%)			100	100

Sous Produits évacués par destination et par an

	2007	2008	2009	2010
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)		1,1	2,2	4,5

III.3. La certification "environnementale"

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.

Après avoir certifié l'ensemble de ses activités selon la norme de management de la qualité ISO 9001, la région VEOLIA EAU Flandres-Artois-Picardie s'est engagée dès 2003 à certifier certains de ses sites les plus stratégiques, tant en eau potable qu'en assainissement selon la norme de management environnemental ISO 14OO1.

Ainsi en 2007, 20 sites de notre région étaient certifiés, certains répondant à des exigences contractuelles fixées par nos clients.

Cette démarche nous a conduits au constat suivant :

- Renforcement des relations avec les clients donneurs d'ordre,
- Réduction effective de l'impact de nos activités sur l'environnement (déchets, qualité de l'eau, gestion des crises, consommation d'énergie optimisée…)
- très forte implication des opérateurs de terrain dans une démarche pragmatique
- prise en compte plus systématique des attentes des parties intéressées (riverains, clients, administrations).

En avril 2009, AFNOR Certification nous a décerné la double certification ISO 9001/ISO 14OO1 pour l'ensemble de nos activités, reconnaissant par là même notre volonté et nos efforts pour la préservation de l'environnement.

Les premiers objectifs environnementaux communs à tous nos sites portent sur :

- la protection des stockages de produits chimiques et l'étanchéité des aires de dépotages pour éviter des pollutions du milieu naturel,
- la maîtrise des rejets des usines de traitement d'eau potable
- la gestion harmonisée des déchets dangereux.
- L'amélioration de nos ratios de performance environnementale et la réduction de nos émissions de CO2.

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 V.

	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**19 856**	**106 618**	**169 276**	**192 776**	**13,9%**
Usine de dépollution	17 149	88 928	122 280	141 551	15,8%
Poste de refoulement	2 707	3 622	46 996	51 225	9,0%

III.3.2. Bilan réactifs

La S.E.A.O.contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007, qui 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 :

Consommation de réactifs	2010
Chlorure ferrique '(l)	5 097
Polymères boues (l)	1 500
Chaux vive (kg)	7 560

III.3.3. 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, …).

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

IV.1.1. Le CARE ◄

Le compte annuel de résultat de l'exploitation (CARE) et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et des charges sont présentées en Chapitre V, ainsi que l'avis des Commissaires aux Comptes.

LIBELLE		2009	2010	Ecart
PRODUITS		**184 236**	**408 193**	**NS**
Exploitation du service		51 422	111 755	
Collectivités et autres organismes publics		132 774	292 262	
Travaux attribués à titre exclusif			3 286	
Produits accessoires		40	890	
CHARGES		**198 939**	**409 968**	**NS**
Personnel		7 821	26 761	
Energie électrique		15 942	18 877	
Produits de traitement		4 717	5 868	
Analyses		1 439	1 375	
Sous-traitance, matières et fournitures		16 156	35 860	
Impôts locaux et taxes		2 175	586	
Autres dépenses d'exploitation	*Télécommunication, poste et télégestion*	630	2 364	
	Engins et véhicules	864	3 915	
	Informatique	397	1 720	
	Assurances	42	397	
	Locaux	426	1 782	
	Autres	198	-631	
Contribution des services centraux et recherche		870	3 521	
Collectivités et autres organismes publics		132 774	292 262	
Charges relatives aux renouvellements	*Pour garantie de continuité du service*	14 358	14 714	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		130	597	
RESULTAT AVANT IMPOT		**-14 703**	**-1 775**	**NS**
RESULTAT		**-14 703**	**-1 775**	**NS**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 Référence: Q9971

IV.1.2. Etat détaillé des produits ◄

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

Référence: Q9971

LIBELLE	2009	2010	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	51 422	111 755	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	46 554	98 914	
dont variation de la part estimée sur consommations	4 868	12 841	
Exploitation du service	**51 422**	**111 755**	**NS**
Produits : part de la collectivité contractante	121 241	271 945	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	106 773	234 046	
dont variation de la part estimée sur consommations	14 467	37 899	
Redevance Modernisation réseau	11 533	20 318	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	10 186	17 726	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 347	2 592	
Collectivités et autres organismes publics	**132 774**	**292 262**	**NS**
Produits des travaux attribués à titre exclusif		**3 286**	**NS**
Produits accessoires	**40**	**890**	**NS**

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 délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

Durant 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 épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)	Qualification
001-STE AIRION	252	4 200	630	Bien de retour
Capacité totale :	**252**	**4 200**	**630**	

Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
001-REF RUE DU MOULIN AIRION	Refoulement	56	Bien de retour
002-REF RUE DE L'EGLISE AIRION	Refoulement	16	Bien de retour
003-REF R. CLOS LENOIR AVRECHY	Refoulement	12	Bien de retour
004-REF SALLE DES FETES AVRECHY	Refoulement	35	Bien de retour
005-REF AV. GARE BIZAN AVRECHY	Refoulement	36	Bien de retour
006-REF JARDIN R. BIZA. AVRECHY	Refoulement	59	Bien de retour
007-REF RUE VIVIER METZ AVRECHY	Refoulement	29	Bien de retour
008-REF RUE GARIGNON	Refoulement	27	Bien de retour
009-REF ST REMY EN L'EAU MAIRIE	Refoulement	33	Bien de retour
010-REF ST REMY EN EAU CHAPELLE	Refoulement	25	Bien de retour
011-REF ST REMY EAU GRAND PRES	Refoulement	11	Bien de retour
012-REF VALESCOURT MOULIN	Refoulement	10	Bien de retour
013-REF FOURNIVAL TOUR DE VILLE	Refoulement	13	Bien de retour
014-REF FOURNIVAL VIGNES	Refoulement	8	Bien de retour
015-REF FOURNIVAL GRANDE PLACE	Refoulement	20	Bien de retour

Canalisations		Qualification
Canalisations de gravitaires (ml)	21 693	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	21 693	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	3 270	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	3 270	Bien de retour
dont unitaires	0	Bien de retour

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	737	Bien de retour

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de regards	304	Bien de retour

IV.2.3. Situation des biens ◄

Par ce compte rendu, la S.E.A.O. 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 la S.E.A.O. 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. A ce titre **la S.E.A.O. a effectué en 2010 une mise à jour** de ce recensement.

	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage, par 100 km		0,00	0,00	0,00	0%
Nombre de points concernés sur le réseau		0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	7 200	9 949	19 960	24 963	25,1%

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 du Chapitre V) mesure l'avancement de cette démarche :

Ce taux a été calculé à partir des informations dont dispose la S.E.A.O. Le barème du calcul est présenté dans le glossaire annexé à ce rapport.

	2007	2008	2009	2010
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		20	20	29

Le tableau suivant détaille le calcul du taux moyen de renouvellement des réseaux **[P 253.2]** égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total par la collectivité rapporté à la longueur totale du réseau :

	2007	2008	2009	2010
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)			**0,00**	**0,00**
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	7 200	9 949	19 960	24 963
Longueur renouvelée totale (ml)				

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 délégataire, 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 Chapitre V.

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 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 « V.4.1 Les modalités d'établissement du CARE ».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service

Aucune dépense de renouvellement n'a été réalisée durant l'exercice.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

Aucun fonds de renouvellement n'a été défini au contrat.

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 dispositions de fin de contrat relatives au programme d'investissements en premier établissement [et /ou] au renouvellement

g - 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 ut iles 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 20 08). 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.

Autorisation spécifique de déversement (ASD) [D 202.0] : arrêté d'autorisation de déversement signé par la collectivité responsable de l'ouvrage où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

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

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

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

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

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié [P202.3] : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié [P204.3] : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié [P205.3] : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau [P254.3] : parmi les bilans de fonctionnement des équipements d'épuration réalisés sur 24h, nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

Développement durable : défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». 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 desservis [D 201.0] : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Cette donnée est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n°2008-1477 du 30/12/2008) .

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (arrêté du 2 mai 2007) [P202.2] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

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

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

20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte (arrêté du 2 mai 2007) [P255.3] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, les éléments indiqués aux points B et C suivants n'étant pris en compte que si la somme des points mentionnés au point A atteint 80. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux

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

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

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

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

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

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

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

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

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

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

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

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

Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau [P252.2] : est recensé le nombre de points du réseau de collecte des eaux usées (unitaire ou séparatif) nécessitant au moins 2 interventions par an (préventives ou curatives). Ce nombre est rapporté à 100 km de réseaux de collecte des eaux usées, hors branchements. (arrêté du 2 mai 2007)

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D 203.0] : quantité de boues exprimée en tonnes de matières sèches qui sortent du périmètre des ouvrages d'épuration du service ou qui sont comptabilisées à l'amont des filières d'incinération ou de compostage en cas de traitement sur site ; ces boues contiennent les réactifs ajoutés aux boues brutes et sont comptabilisées en sortie du périmètre des ouvrages d'épuration, donc avec prise en compte des éventuels effets de stockage sur site.

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

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

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation [P206.3] : une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. L'indicateur est le pourcentage de boues évacuées selon une filière conforme. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3] : en attente de la définition par le Ministère de l'Ecologie, du développement et de l'Aménagement Durable, suite à la parution en septembre 2009 des textes d'application régissant les prescriptions techniques et les modalités de contrôle des installations.

Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [P251.1] : le nombre de débordements et d'inondations correspond au nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service. Le taux de débordement est obtenu en rapportant le nombre de demandes d'indemnisation au millier d'habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'usager ne sont pas pris en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1] : Est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'impayés [P257.0] : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (arrêté du 2 mai 2007)

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

Taux de réclamations [P258.1] : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est 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, apportent 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

Depuis 1968, une partie des services d'eau et d'assainissement des collectivités des départements de l'Oise et des communes limitrophes dans l'Aisne et en Seine-Maritime ont été confiés à la Société d'Eau et d'Assainissement de la Région Beauvaisienne (SEARB) et à la Société Auxiliaire de Gestion d'Eau et d'Assainissement (SAGEA).

En 1998, mise en place du « Pôle Eau » dans lequel est fédérée sous une marque unique, « Générale des Eaux » devenue « Véolia Eau », l'activité des sociétés de Véolia-Environnement intervenant dans le domaine de l'eau et de l'assainissement et notamment la SEARB et la SAGEA.

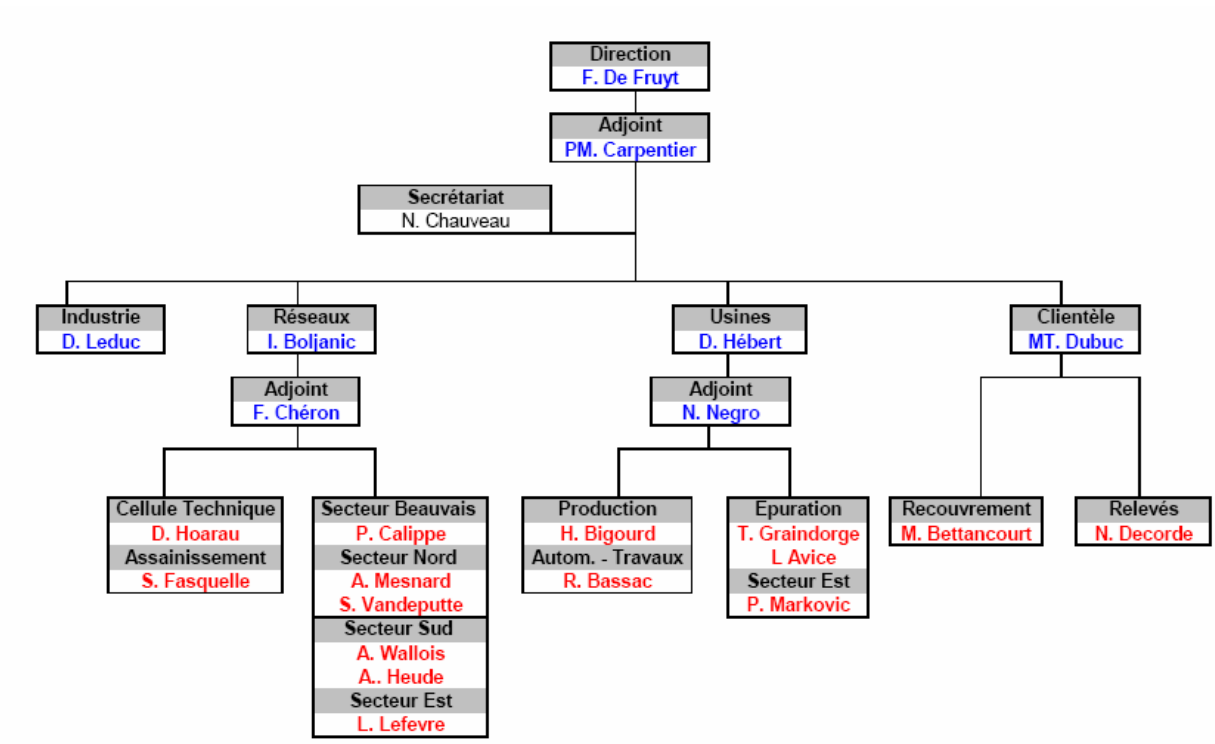
Depuis le 1er janvier 2005, la fusion des sociétés SEARB et SAGEA a donné naissance à la Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise (SEAO).

Dans ce cadre, est constituée l'**Agence de l'Oise** dont les services sont regroupés sur le site suivant :

1, Rue du Thérain – 60 000 Beauvais

ouvert au public du lundi au vendredi de 9h à 17h

L'Agence gère le quotidien et est l'interlocuteur privilégié des Collectivités. Elle assure notamment l'accueil physique de ses clients. Elle permet en outre d'apporter une réponse rapide et efficace aux demandes émises. Pour cela elle est composée de 137 personnes réparties ainsi :



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 la S.E.A.O. sont toutes certifiées Iso 9001 (version 2008 du 10 Avril 2009), 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.2.5. Diversité

Veolia Environnement a officiellement reçu le 21 décembre 2010 du Ministre de l'Intérieur le Label Diversité qui récompense ses engagements en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Le Label a été décerné, pour une durée de trois ans, à 130 sociétés de Veolia Environnement en France, dont Veolia Eau.

V.3. Les nouveaux textes de référence

Certains des textes présentés peuvent avoir des impacts contractuels. La S.E.A.O.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. L'assainissement dans la loi Grenelle 2

La loi Grenelle 2[2] concerne l'assainissement à plusieurs titres.

En matière d'assainissement collectif, les communes sont tenues d'établir avant la fin de l'année 2013 un schéma d'assainissement collectif, incluant un descriptif détaillé des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.

En matière d'assainissement non collectif, les collectivités territoriales voient leur mission de contrôle renforcée : contrôle de conception des installations neuves ou à réhabiliter préalablement à la demande de permis de construire ou d'aménager, contrôle d'entretien et de bon fonctionnement des installations existantes au plus tard le 31 décembre 2012, puis au maximum tous les dix ans. Avec l'accord du propriétaire, elles peuvent procéder aux travaux prescrits dans le cadre du contrôle. Un document attestant de la conformité du dispositif ANC lors de la vente d'un immeuble est exigible à compter du 1er janvier 2011.

Six mois avant l'échéance du contrat, le délégataire remet au délégant le fichier des abonnés, constitué des données à caractère personnel pour la facturation de l'eau et de l'assainissement et les plans des réseaux mis à jour.

Afin de promouvoir la récupération et l'utilisation des eaux pluviales, les collectivités locales peuvent créer un service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines (collecte, transport, stockage et traitement), dont le financement sera assuré par une taxe annuelle sur les surfaces imperméabilisées d'au moins 600 mètres carrés (dans la limite d'un euro par m^2). Les communautés d'agglomération exerçant la compétence « assainissement » devront prendre en compte également la gestion des eaux pluviales et réaliser un zonage à cet effet à brève échéance.

L'installation de dispositifs de retenue des eaux pluviales est encouragée et la possibilité d'utiliser les eaux pluviales pour usages domestiques (toilettes, lavage des sols et du linge) est étendue aux établissements recevant du public (ERP) : toutefois, dans tous les cas, la loi impose aux propriétaires de déclarer préalablement en mairie l'utilisation des eaux pluviales pour usages internes.

La prévention des dommages aux canalisations est renforcée (voir plus loin : travaux à proximité des réseaux : le guichet unique).

Conformément aux exigences communautaires, l'évaluation et la gestion des risques d'inondation par bassin ou sous-bassin est à réaliser d'ici le 22 décembre 2011.

V.3.2. Gestion des services publics locaux

Nouvelles collectivités territoriales

Cette réforme[3] crée de nouveaux échelons, en particulier la métropole et la commune nouvelle.

La métropole, nouvel EPCI à fiscalité propre regroupant 500 000 habitants au moins, exerce en lieu et place des communes membres certaines compétences, dont les services d'eau et d'assainissement. La commune nouvelle, qui peut être créée à la demande des conseils municipaux, d'un EPCI ou du préfet, se substitue aux communes d'origine dans tous leurs actes et délibérations.

Le schéma départemental de coopération intercommunale prévoit d'ici décembre 2011 une couverture intégrale du territoire par des EPCI à fiscalité propre (CC, CA, CU & métropoles) d'au moins 5000

[2] ***Loi n°2010-788 du 12 juillet 2010*** portant engagement national pour l'environnement. Cette loi vise à mettre en œuvre la loi n°2009-967 du 3 août 2009, dite loi G renelle 1, qui avait posé le cadre d'action d'un nouveau modèle de développement durable.

[3] ***Loi n°2010-1563 du 16 décembre 2010*** de réforme des collectivités territoriales

habitants en général, ainsi qu'une rationalisation des périmètres existants. Le rattachement de toute commune à une EPCI sera obligatoire à compter du 1er juin 2013.

Enfin, les maires des communes transfèrent à l'EPCI compétent en matière d'assainissement leur pouvoir de police « assainissement », mais peuvent s'opposer à ce transfert.

Délégation de service public

Dans une décision du 23 décembre 2009[4], le Conseil d'Etat a précisé que l'autorité délégante devait apporter aux candidats à une DSP, avant le dépôt de leurs offres, une information sur les critères de sélection des offres. Toutefois, la personne publique n'est pas tenue d'indiquer les modalités de mise en œuvre de ces critères et conserve ainsi son pouvoir d' « appréciation globale ».

Les autorités délégantes disposent d'un modèle d'avis d'intention de conclure un contrat de DSP et d'un modèle d'avis d'attribution[5]. Recourir à ces formalités de publication permet de limiter les remises en cause des contrats après à leur signature.

En ce qui concerne la régie intéressée, les règles comptables et les relations financières entre le régisseur et la collectivité ont été précisées[6].

Les collectivités territoriales et leurs groupements peuvent créer des sociétés publiques locales pour réaliser des opérations d'aménagement ou de construction ou pour exploiter des services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général[7].

Relations avec les usagers

Un dispositif de « reconnaissance spécifique » des associations de consommateurs les plus représentatives a été mis en place[8], ce qui renforce le mouvement consumériste. La liste de ces associations de consommateurs est publiée sur un site internet relevant du ministère chargé de la consommation.

Le recouvrement des impayés peut être accéléré puisque désormais, à partir d'un certain seuil d'impayés, le syndic de copropriété, les copropriétaires et les créanciers peuvent saisir le président du tribunal de grande instance[9]

Utilisation de ressources alternatives

L'utilisation d'eaux usées traitées pour l'irrigation (cultures, espaces verts) est encouragée, mais doit répondre à des prescriptions de protection de la santé publique[10]. Le raccordement à un réseau de distribution d'eau potable est interdit.

Les puits et forages déclarés à des fins d'usage domestique seront recensés dans une base de données nationale[11] accessible aux agents chargés du contrôle et aux collectivités territoriales en charge de saisir les déclarations.

Système d'information sur l'eau et l'assainissement

Les services publics d'eau et d'assainissement sont parties prenantes au Système d'information sur l'eau via l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) qui recueille les données et indicateurs relatifs à l'eau, aux milieux aquatiques et à leurs usages ainsi qu'aux services publics de

---

[4] ***CE, 23 décembre 2009,*** Etablissement public du Musée et du Domaine national de Versailles, n°328 827

[5] *Arrêté du 15 septembre 2010* **fixant les modèles d'avis relatifs à l'intention de conclure les conventions de délégation de service public et d'avis d'attribution des conventions de délégation de service public.**

[6] ***Décret n° 2010-918 du 3 août 2010*** fixant les règles comptables applicables aux contrats qualifiés de régies intéressées.

[7] *Loi n°2010-559 du 28 mai 2010* **pour le développement des sociétés publiques locales.**

[8] *Décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010* **relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation.**

[9] *Décret n°2010-391 du 20 avril 2010* **modifiant le décret n°67-223 du 17 mars 1967 pris pour l'application de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statu t de la copropriété des immeubles bâtis.**

[10] *Arrêté du 2 août 2010* **relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts.**

[11] *Arrêté du 15 janvier 2010* **portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « Base de données — Déclaration des puits et forages domestiques ».**

distribution d'eau et d'assainissement prévues dans le cadre du schéma national des données sur l'eau (SNDE)[12].

Travaux à proximité des réseaux : le guichet unique

Un guichet unique[13] enregistrera les coordonnées des exploitants de tous réseaux implantés en France et les cartographies sommaires de ces réseaux ; les maîtres d'ouvrage et entreprises prévoyant des travaux à proximité auront accès instantanément et gratuitement à la liste des exploitants concernés. Les exploitants de réseaux en service sont tenus d'enregistrer sur le site internet du guichet unique (« téléservice »), leurs coordonnées à compter du 30 septembre 2011 et les zones d'implantation de leurs réseaux à compter du 30 juin 2013. Ils doivent également informer le téléservice de toute modification des éléments enregistrés et de l'arrêt définitif d'un ouvrage souterrain.

Vidange des fosses septiques

Les personnes réalisant les vidanges des installations d'assainissement non collectif, prenant en charge le transport jusqu'au lieu d'élimination des matières extraites, sont soumises à agrément préfectoral [14]. La demande d'agrément pour les vidangeurs en activité doit avoir été faite au 31 décembre 2010. L'activité d'élimination proprement dite de ces matières n'est pas concernée.

Prévention des risques pour la santé environnementale

Un contrôle des produits chimiques liés à REACH[15] est mis en place, et les utilisateurs de substances et de mélanges doivent disposer de fiches de données de sécurité (FDS)[16] à jour. L'exposition des travailleurs aux agents chimiques dangereux[17] doit être surveillée.

V.3.3. Eaux usées et Milieux

Protection de la ressource en eau

Les rejets de substances toxiques dangereuses sont mis sous surveillance[18] et les arrêtés ICPE doivent, à cet égard, être mis en compatibilité avec les objectifs décrits dans les SDAGE.

Le long de certains cours d'eau présentant un intérêt particulier pour la préservation d'une ressource en eau, les agriculteurs sont soumis à certaines contraintes (bande enherbée)[19].

Par ailleurs, l'obligation d'avoir une approche intégrée des travaux et de l'exploitation concernant les canalisations de transport (gaz, hydrocarbures et produits chimique) à compter du 1er janvier 2012 devrait permettre, outre une sécurisation accrue des salariés, une plus grande protection des captages d'eau potable[20].

---

[12] ***Décret n° 2009-1543 du 11 décembre 2009*** relatif au référentiel technique prévu par l'article R.213-12-2 du Code de l'environnement. ***Arrêté du 26 juillet 2010*** approuvant le schéma national des données sur l'eau.

[13] ***Décret n°2010-1600 du 20 décembre 2010*** relatif au guichet unique créé en application de l'article L. 554-2 du code de l'environnement. ***Arrêté du 23 décembre 2010*** relatif aux obligations des exploitants d'ouvrages et des prestataires d'aide envers le télé service « réseaux-et-canalisations.gouv.fr »

[14] *Arrêté du 3 décembre 2010 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009* **définissant les modalités d'agrément des personnes réalisant les vidanges et prenant en charge le transport et l'élimination des matières extraites des installations d'assainissement non collectif (modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009)**

[15] *Décret n° 2010-150 du 17 février 2010* **relatif au contrôle des produits chimiques et biocides.** *Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010* **relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.**

I.1.1. [16] ***Règlement 453/2010 du 20 mai 2010*** (JOUE du 31).

[17] *Circulaire* DGT du 13 avril 2010.

[18] *Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010* **relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.**

[19] *Décret n°2010-813 du 13 juillet 2010* **relatif aux bonnes conditions agricoles et environnementales.** *Arrêté du 13 juillet 2010* **relatif aux règles de bonnes conditions agricoles et environnementales (BCAE).**

[20] *Ordonnance n° 2010-418 du 27 avril 2010* **harmonisant les dispositions relatives à la sécurité et à la déclaration d'utilité publique des canalisations de transport de gaz, d'hydrocarbures et de produits chimiques.**

Présence de micropolluants dans les rejets de stations

Dans le cadre du plan national d'action contre la pollution des milieux aquatiques, un programme de mesure et de surveillance[21] de certains micropolluants dans les eaux traitées est imposé concernant les stations de plus de 600 kg DBO5/j. Les arrêtés d'autorisation seront modifiés en conséquence.

Les boues ne sont pas concernées à ce stade.

Protection du milieu

L'application de la Directive Cadre sur l'Eau est complétée par un programme de surveillance de l'état des eaux et par les méthodes d'évaluation de l'état des eaux de surface[22].

Il en est de même pour le classement des masses d'eau[23], la liste des 33 substances prioritaires et des substances dangereuses qu'il convient d'éliminer ou de réduire progressivement[24], les normes environnementales concernant la pollution des eaux[25], ou encore le contenu des SDAGE lui même, modifié pour tenir compte de l'évolution de la règlementation[26].

S'agissant de la préservation des zones humides, les préfets disposent désormais des règles leur permettant de délimiter ces zones [27], en concertation avec les collectivités territoriales, en fonction des conflits locaux d'usage.

Enfin, compte tenu de la vigilance extrême de la Commission sur la question des sites Natura 2000, les préfets sont invités à élaborer sans délai la liste des projets pouvant générer des impacts Natura 2000, et à consulter à cet effet les collectivités locales et les exploitants[28]

Installations classées pour l'environnement (ICPE)

La nouvelle procédure d'enregistrement des ICPE mise en place par l'ordonnance du 11 juin 2009 est entrée en application[29]. Intermédiaire entre les régimes d'autorisation et de déclaration, elle s'applique uniquement aux installations implantées en dehors des zones sensibles au plan environnemental.

---

[21] ***Circulaire du 29 septembre 2010*** relative à la surveillance de la présence de micropolluants dans les eaux rejetées au milieu naturel par les stations de traitement des eaux usées.

[22] *Arrêté du 25 janvier 2010* **établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement.** *Arrêté du 25 janvier 2010 modifié par l'Arrêté du 8 juillet 2010* **relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.**

[23] *Arrêté du 12 janvier 2010 modifié par l'Arrêté du 8 juillet 2010* **relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement.**

[24] *Arrêté du 8 juillet 2010* **établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R. 212-9 du code de l'environnement.**

[25] *Arrêté du 8 juillet 2010* **modifiant l'arrêté du 20 avril 2005 modifié pris en application du décret du 20 avril 2005 relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses.** *Arrêté du 8 juillet 2010* **modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux.**

[26] *Arrêté du 8 juillet 2010* **modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

[27] ***Circulaire du 18 janvier 2010*** relative à la délimitation des zones humides en application des articles L.214-7-1 et R.211-108 du code de l'environnement (non publiée). *Arrêté du 1er octobre 2009* **modifiant l'arrêté du 24 juin 2008 précisant les critères de définition et de délimitation des zones humides en application des articles L. 214-7-1 et R. 211-108 du code de l'environnement**

[28] *Décret n°2010-365 du 9 avril 2010* **et *Circulaire Ecologie du 15 avril 2010* relatifs à l'évaluation des incidences Natura 2000.**

[29] *Décret n°2010-367 du 13 avril 2010* **modifiant la nomenclature des installations classées et ouvrant certaines rubriques au régime de l'enregistrement.** *Décret n°2010-368 du 13 avril 2010* **et *Circulaire Ecologie du 15 avril 2010* portant diverses dispositions relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et fixant la procédure d'enregistrement applicable à certaines de ces installations.** *Décrets n°2010-369 du 13 avril et 2010- 875 du 26 juillet 2010* **modifiant la nomenclature des installations classées.**

D'ores et déjà, cette réforme a conduit au relèvement du seuil de l'obligation de demande d'autorisation pour certaines installations de méthanisation et de combustion.

Qualité des eaux de baignade

Les communes doivent établir avant mars 2011 le « profil de vulnérabilité »[30] (carte des risques de pollution, subventionnable par les agences de l'eau) de leurs eaux de baignade, littorales ou non, et d'ici 2015, satisfaire aux obligations de qualité de la nouvelle réglementation européenne. A partir de cette date en effet, toute plage où la qualité des eaux sera jugée "insuffisante" devra être impérativement fermée.

Dotation pour les investissements ruraux

Cette nouvelle dotation[31] concerne les investissements et projets dans certains domaines dont l'environnement. Les bénéficiaires sont notamment les communes et groupements à fiscalité propre de 20 000 habitants au plus. Elle est attribuée par le préfet, sur avis d'une commission d'élus locaux.

V.3.4. Autres textes réglementaires

Décret n° 2010-406 du 26 avril 2010 relatif aux contrats de concession de travaux publics et portant diverses dispositions en matière de commande publique.

Ordonnance n° 2010-1232 du 21 octobre 2010 **:** transpose la directive 2007/2/CE 14 mars 2007, dite directive « Inspire », établissant une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne ; les autorités publiques devront mettre en ligne sous format électronique leurs données géographiques environnementales. Les communes ne seront concernées que si des dispositions législatives ou réglementaires imposent la collecte ou la diffusion de ces données au public.

Ordonnance n° 2010-1579 du 17 décembre 2010 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des déchets (transposition de la directive 2008/98/CE)

Décret n° 2010-1701 du 30 décembre 2010 portant application de l'article L. 514-6 du code de l'environnement et relatif aux délais de recours en matière d'installations classées et d'installations, ouvrages, travaux et activités visés à l'article L. 214-1 du code de l'environnement

Décret n° 2010-1703 du 30 décembre 2010 relatif aux redevances dues à l'Etat en raison de l'occupation de son domaine public par des ouvrages des services d'eau et d'assainissement (plafond identique à celui perçu par les collectivités territoriales).

[30] ***Décret n° 2008-990 du 18 septembre 2008*** relatif à la gestion de la qualité des eaux de baignade et des piscines. *Guide national pour l'élaboration d'un profil de baignade***, dec 2009, Ministère de la Santé**

[31] ***Loi n°2010-1657 du 29 décembre 2010*** de finances pour 2011

V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

V.4.1. 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 Délégataire 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 2010 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 des Eaux et d'Assainissement de l'Oise 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 des Eaux et d'Assainissement de l'Oise 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.

FAIT MARQUANT

1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

Suite aux évolutions apportées à son système d'information, la société a fait évoluer en 2010 la méthodologie de valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Jusqu'en 2009, le coût des chantiers réalisés dans le cadre des contrats de DSP intégrait traditionnellement une quote-part de frais de structure calculée par application d'un coefficient de majoration forfaitaire appliquée au coût du personnel directement imputé sur ces chantiers. A compter du 1er janvier 2010, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette nouvelle approche est de mieux prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maitrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..). Elle apparaît notamment plus adaptée pour les chantiers comportant une part significative de sous-traitance.

Comme par le passé, la quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

Enfin, et dans un souci de cohérence avec ce changement d'estimation, il est apparu nécessaire que les charges calculées portées dans le CARE au titre du renouvellement comme évoqué au § 3 1 2 1 soient désormais portées en minoration du calcul de la valeur ajoutée des contrats concernés.

Ces changements ont été pris en compte dans l'élaboration des CARE 2010. Leur impact éventuel n'a pas pu être déterminé eu égard aux modifications apportées au système d'information.

2 - Produits

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

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

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

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

3 - Charges

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

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

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

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

les dépenses courantes d'exploitation,

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.

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

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" [32].

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 [33] dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

[32] 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.

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation [34], 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 [35].

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

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

- Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

- 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,

[34] 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

[35] Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

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

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

- 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.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

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 2010 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,30% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction du montant de ce dernier.

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). 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.

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 2010 au titre de l'exercice 2009.

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).

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

inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,

inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2010 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2011.

- *Déficits antérieurs*

  La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2009, corrigé du résultat brut 2009, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2010.

V.4.2. 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.5. Données détaillées

V.5.1. Liste des autorisations spécifiques de déversement

L'inventaire ci-dessous présente les autorisations spéciales de déversement établies conformément au règlement du service avec les clients concernés.

- EARL Coulon à Valescourt

V.5.2. 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.

AIRION	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	695	695	620	606	-2,3%
Nombre de clients	118	119	121	122	0,8%
Assiette de la redevance (m3)		10 532	4 867	11 944	145,4%

En 2009, le volume d'assiette d'Airion a significativement diminué car les 119 clients de la commune ont bénéficié d''un avoir à la demande de la Collectivité.

AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 078	1 078	1 093	1 097	0,4%
Nombre de clients	146	147	416	425	2,2%
Assiette de la redevance (m3)		12 925	32 207	37 519	16,5%

FOURNIVAL	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	509	509	495	493	-0,4%
Nombre de clients				173	
Assiette de la redevance (m3)				11 307	

SAINT REMY EN L'EAU	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	384	384	410	414	1,0%
Nombre de clients				164	
Assiette de la redevance (m3)				24 598	

VALESCOURT	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	275	275	283	281	-0,7%
Nombre de clients				123	
Assiette de la redevance (m3)				11 160	

V.5.3. Le bilan énergétique détaillé par installation

Usine de dépollution

001-STE AIRION	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	17 149	88 928	122 280	141 551	15,8%
Energie facturée consommée (kWh)		58 594	114 147	124 986	9,5%

Postes de refoulement

001-REF RUE DU MOULIN AIRION	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	573	3 046	4 420	7 028	59,0%
Energie facturée consommée (kWh)		1 823	2 789	6 889	147,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	253	166	138	106	-23,2%
Volume pompé (m3)	2 268	18 360	32 085	66 312	106,7%
Temps de fonctionnement (h)	42	340	575	1 228	113,6%

Les pompes ont été étalonnées en 2009.

002-REF RUE DE L'EGLISE AIRION	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 107	6 348	6 861	7 551	10,1%
Energie facturée consommée (kWh)		4 397	9 702	7 148	-26,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	760	609	523	579	10,7%
Volume pompé (m3)	1 456	10 430	13 109	13 048*	-0,5%
Temps de fonctionnement (h)	104	745	835	932	11,6%

Les pompes ont été étalonnées en 2009.
* défaut non détecté, volume corrigé.

003-REF R. CLOS LENOIR AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	13	49	55	87	58,2%
Energie facturée consommée (kWh)		-2 697	42	73	73,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 300	398	241	201	-16,6%
Volume pompé (m3)	10	123	228	432	89,5%
Temps de fonctionnement (h)	1	13	20	36	80,0%

Les pompes ont été étalonnées en 2009.

004-REF SALLE DES FETES AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	162	1 945	3 608	4 507	24,9%
Energie facturée consommée (kWh)		9 846	7 470	-9 254	-223,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	6 231	154	391	381	-2,6%
Volume pompé (m3)	26	12 610*	9 222	11 830*	28,3%
Temps de fonctionnement (h)	1	486	265	455	71,7%

* défaut non détecté, volume corrigé.
EDF a procédé à un avoir sur les erreurs de facturation des années précédentes.

005-REF AV. GARE BIZAN AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	130	758	1 865	2 939	57,6%
Energie facturée consommée (kWh)		1 067	1 403	3 151	124,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	369	87	53	62	17,0%
Volume pompé (m3)	352	8 736	35 442	47 648*	34,4%
Temps de fonctionnement (h)	11	273	990	1 589	60,5%

Les pompes ont été étalonnées en 2009.
*défaut non détecté, volume corrigé.

006-REF JARDIN R. BIZA. AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	722	4 088	6 516	10 362	59,0%
Energie facturée consommée (kWh)		4 131	6 623	10 369	56,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	431	238	171	178	4,1%
Volume pompé (m3)	1 674	17 172	38 200	58 212	52,4%
Temps de fonctionnement (h)	31	318	653	1 078	65,1%

Les pompes ont été étalonnées en 2010.

007-REF RUE VIVIER METZ AVRECHY	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		454	926	2 195	137,0%
Energie facturée consommée (kWh)		432	5 171	-3 339	-164,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)		281	123	118	-4,1%
Volume pompé (m3)		1 616	7 552	18 550	145,6%
Temps de fonctionnement (h)		61	265	700	164,2%

008-REF RUE GARIGNON (vanne à mancon)	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		454	200	220	10,0%
Energie facturée consommée (kWh)		2 530	3 659	2 409	-34,2%

009-REF ST REMY EN L'EAU MAIRIE	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		387	2 444	6 246	155,6%
Energie facturée consommée (kWh)			2 191	5 554	153,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)		1 152	506	339	-33,0%
Volume pompé (m3)		336	4 830	18 447	281,9%
Temps de fonctionnement (h)		16	230	759	230,0%

010-REF ST REMY EN EAU CHAPELLE	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			1 688	1 887	11,8%
Energie facturée consommée (kWh)			2 202	1 275	-42,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)			812	156	-80,8%
Volume pompé (m3)			2 080	12 100	481,7%
Temps de fonctionnement (h)			320	484	51,3%

Les pompes ont été étalonnées en 2010.

011-REF ST REMY EAU GRAND PRES	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)		161	562	890	58,4%
Energie facturée consommée (kWh)		236	457	858	87,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)		671	415	357	-14,0%
Volume pompé (m3)		240	1 353	2 495	84,4%
Temps de fonctionnement (h)		24	123	232	88,6%

012-REF VALESCOURT MOULIN	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			3 391	4 520	33,3%
Energie facturée consommée (kWh)			1 521	1 406	-7,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 214	533	-56,1%
Volume pompé (m3)			2 793	8 474	203,4%
Temps de fonctionnement (h)			294	1 142	288,4%

Nombreux disfonctionnements sur cette installation à cause des rejets d'indésirables dans le réseau d'assainissement.

013-REF FOURNIVAL TOUR DE VILLE	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)				610	
Energie facturée consommée (kWh)			412	2 038	394,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)				283	
Volume pompé (m3)			104	2 159	1 976,0%
Temps de fonctionnement (h)			11	172	1 463,6%

014-REF FOURNIVAL VIGNES	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			187	681	264,2%
Energie facturée consommée (kWh)			880	-81	-109,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)			28 769	3 081	-89,3%
Volume pompé (m3)			7	221	3 057,1%
Temps de fonctionnement (h)			1	26	2 500,0%

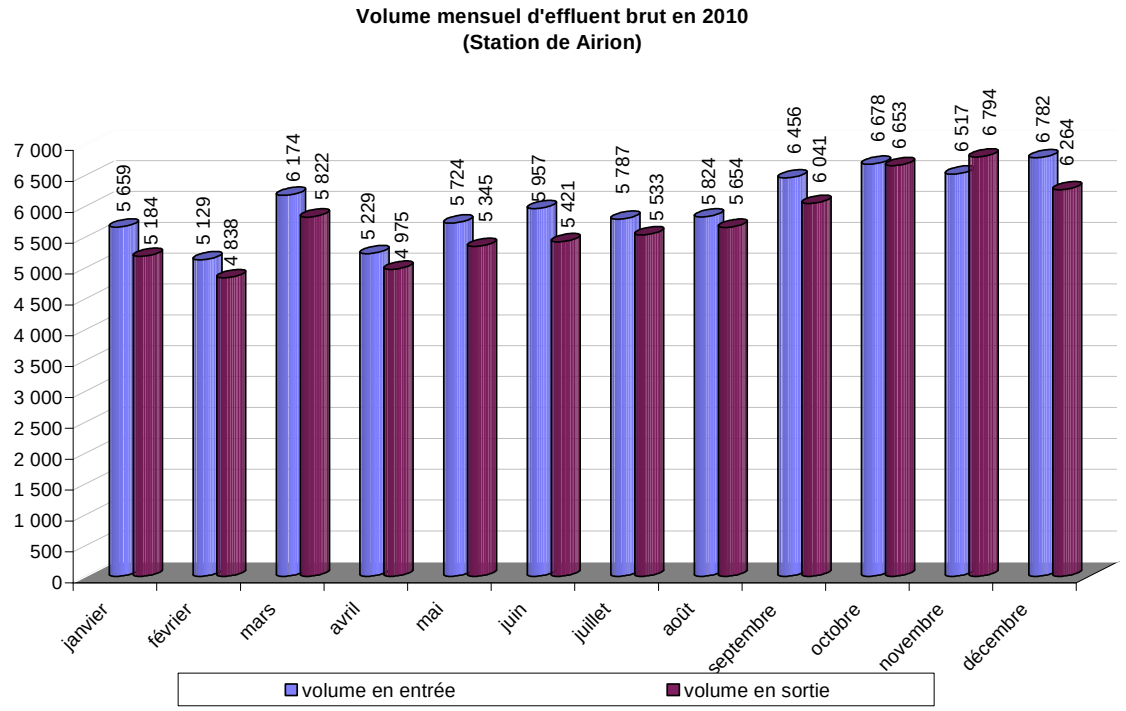
015-REF FOURNIVAL GRANDE PLACE	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			205	1 502	632,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 898	326	-82,8%
Volume pompé (m3)			108	4 606	4 164,8%
Temps de fonctionnement (h)			8	235	2 837,5%

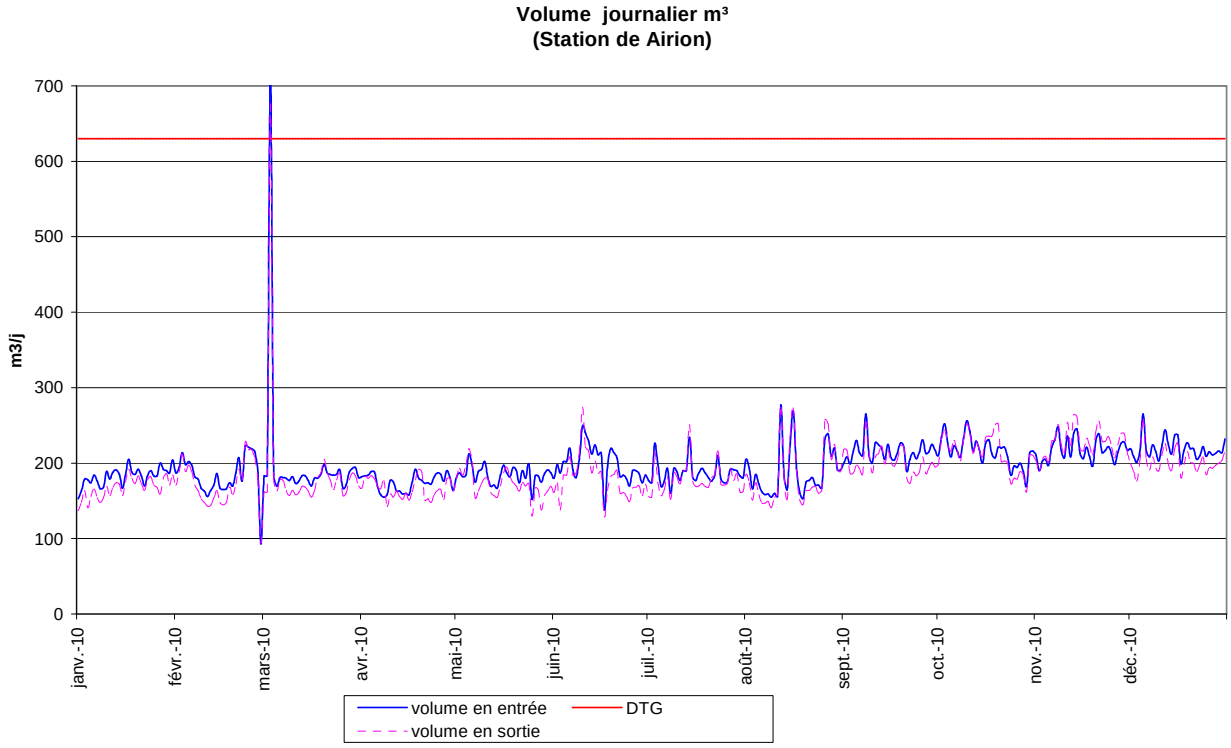
Les pompes ont été étalonnées en 2010.

V.5.4. Le bilan de conformité détaillé par usine

001-STE AIRION

Volumes traités



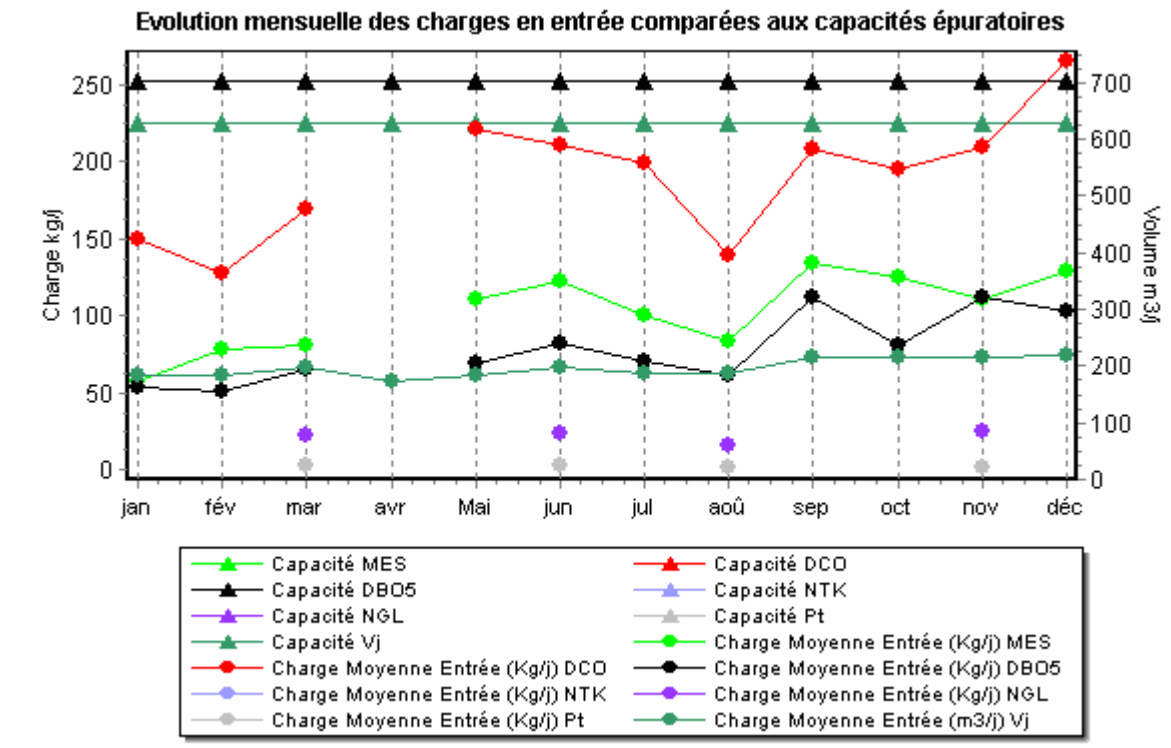


Adéquation des capacités usines aux charges reçues

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	183	0/1	57		149		54							
février	183	0/1	78		128		50							
mars	199	0/1	80		169		65		22		22		2	
avril	174	0/0												
mai	185	0/2	111		222		69							
juin	199	0/1	122		211		81		24		24		3	
juillet	187	0/1	100		199		71							
août	188	0/1	84		140		61		16		16		2	
septembre	215	0/1	134		209		112							
octobre	215	0/1	125		196		81							
novembre	217	0/1	110		209		112		24		24		1	
décembre	219	0/1	129		265		102							

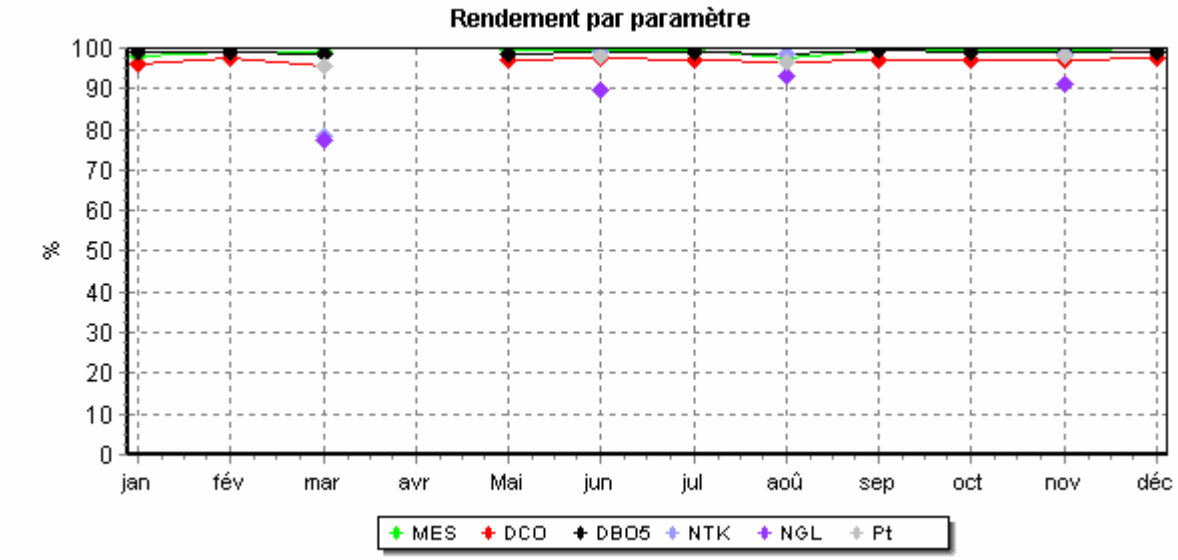
2 bilans ont été réalisés en mai.



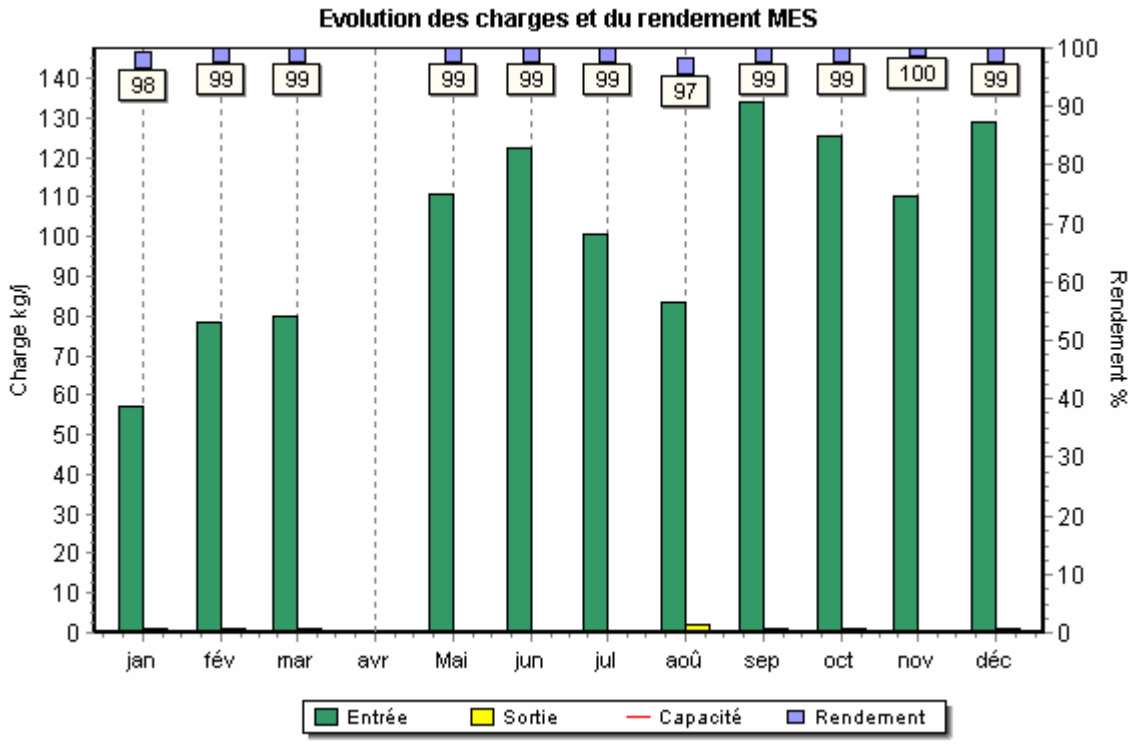
Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

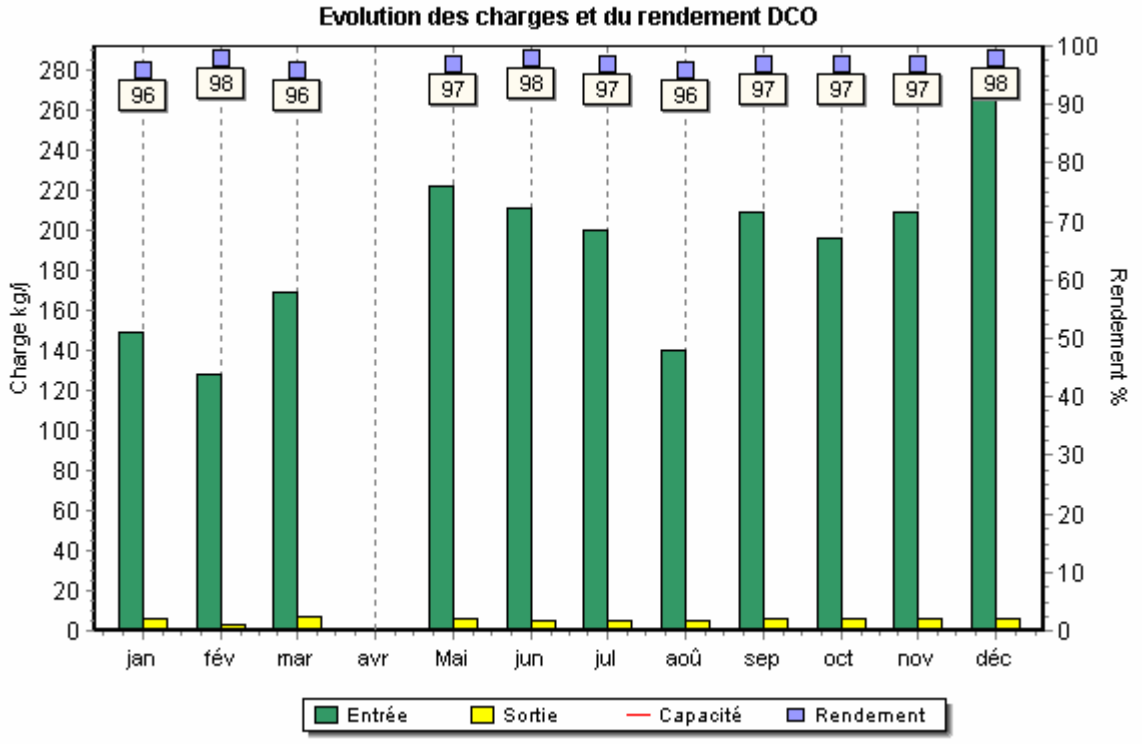
Les charges en sortie et les rendements moyens mensuels sont présentés dans le tableau ci-dessous :

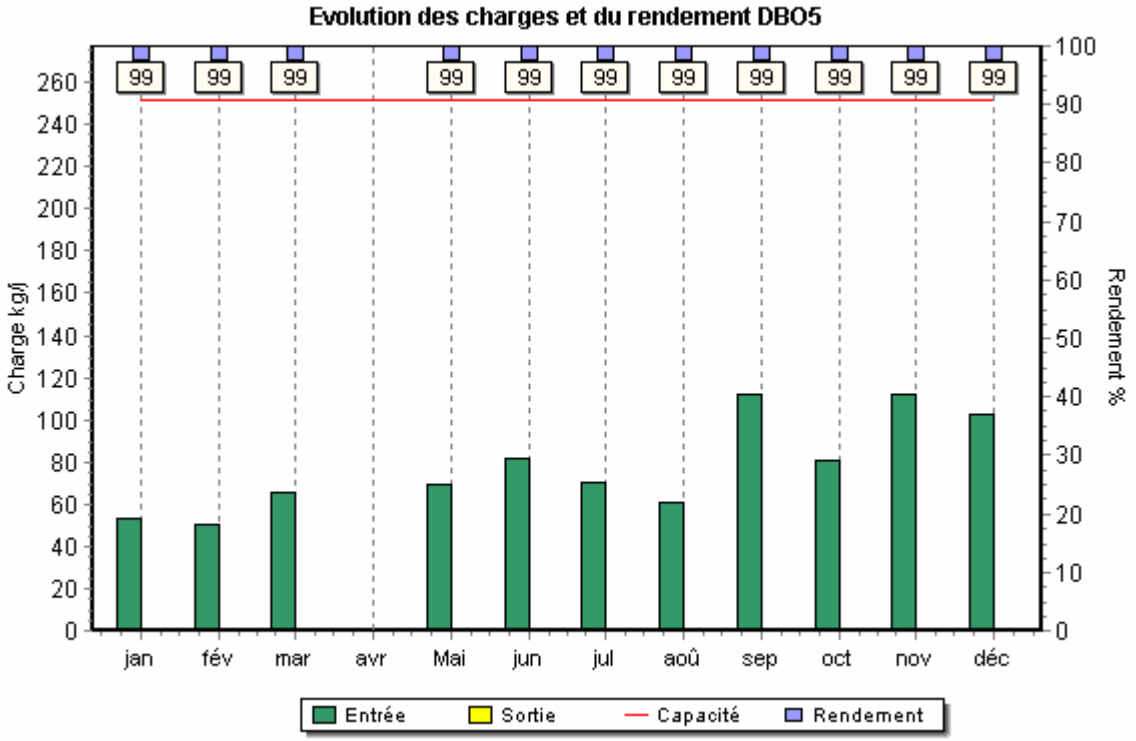
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	1,1	98 %	6,2	96 %	0,6	99 %						
février	0,9	99 %	3,2	98 %	0,5	99 %						
mars	0,8	99 %	7,1	96 %	0,9	99 %	4,9	78 %	5,1	77 %	0,1	96 %
avril												
mai	0,7	99 %	6,3	97 %	0,9	99 %						
juin	0,7	99 %	4,9	98 %	0,8	99 %	0,3	99 %	2,5	90 %	0,1	98 %
juillet	0,7	99 %	5,4	97 %	0,5	99 %						
août	2,2	97 %	5,1	96 %	0,8	99 %	0,2	99 %	1,1	93 %	0,1	97 %
septembre	1,0	99 %	5,9	97 %	0,6	99 %						
octobre	0,8	99 %	5,6	97 %	0,9	99 %						
novembre	0,4	100 %	6,4	97 %	1,1	99 %	0,3	99 %	2,2	91 %	0,0	98 %
décembre	1,1	99 %	6,1	98 %	1,0	99 %						

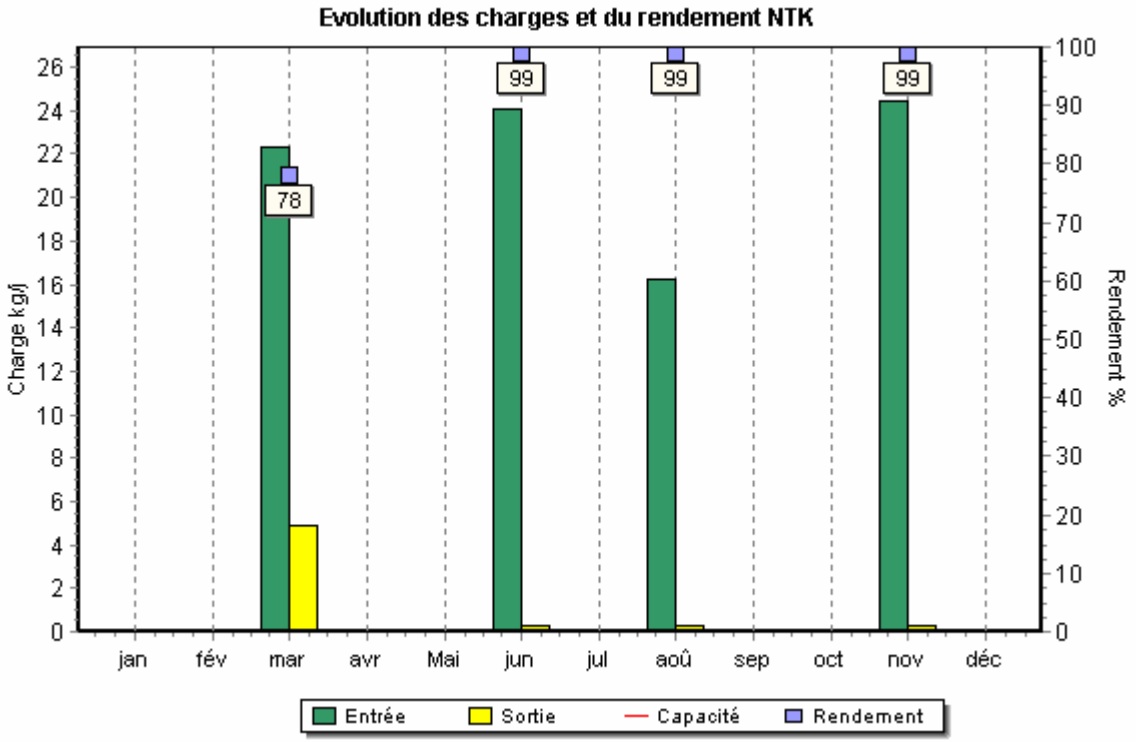


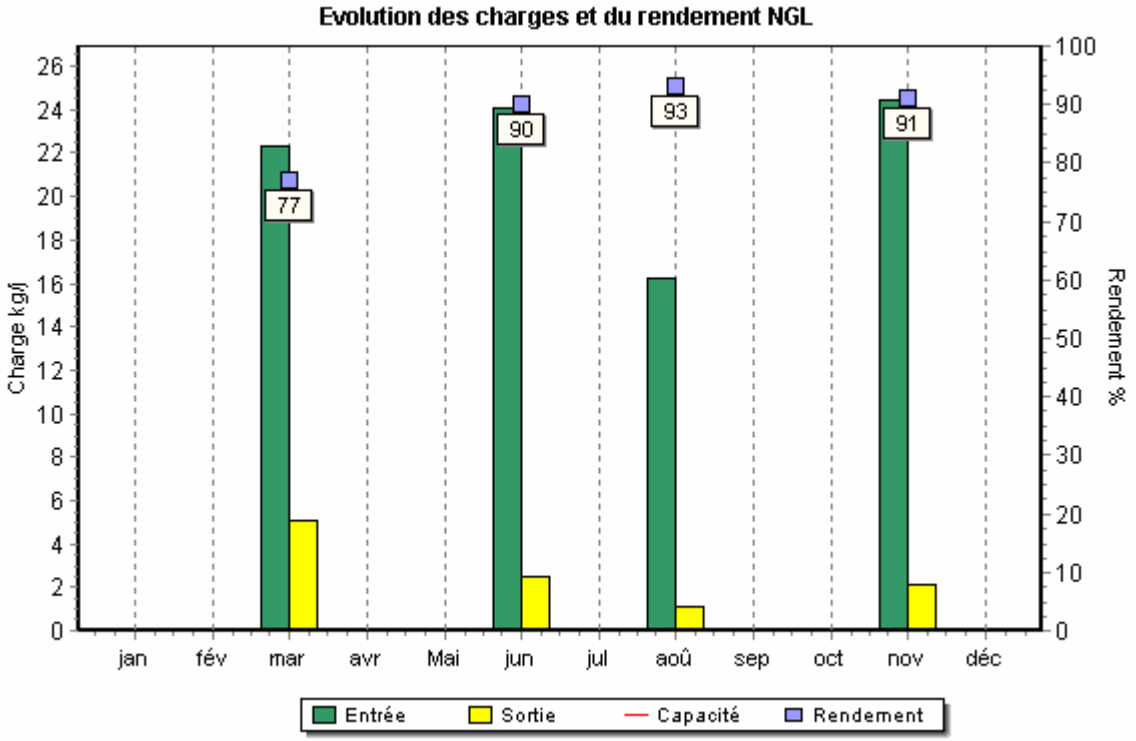
Evolution des charges et du rendement par paramètre

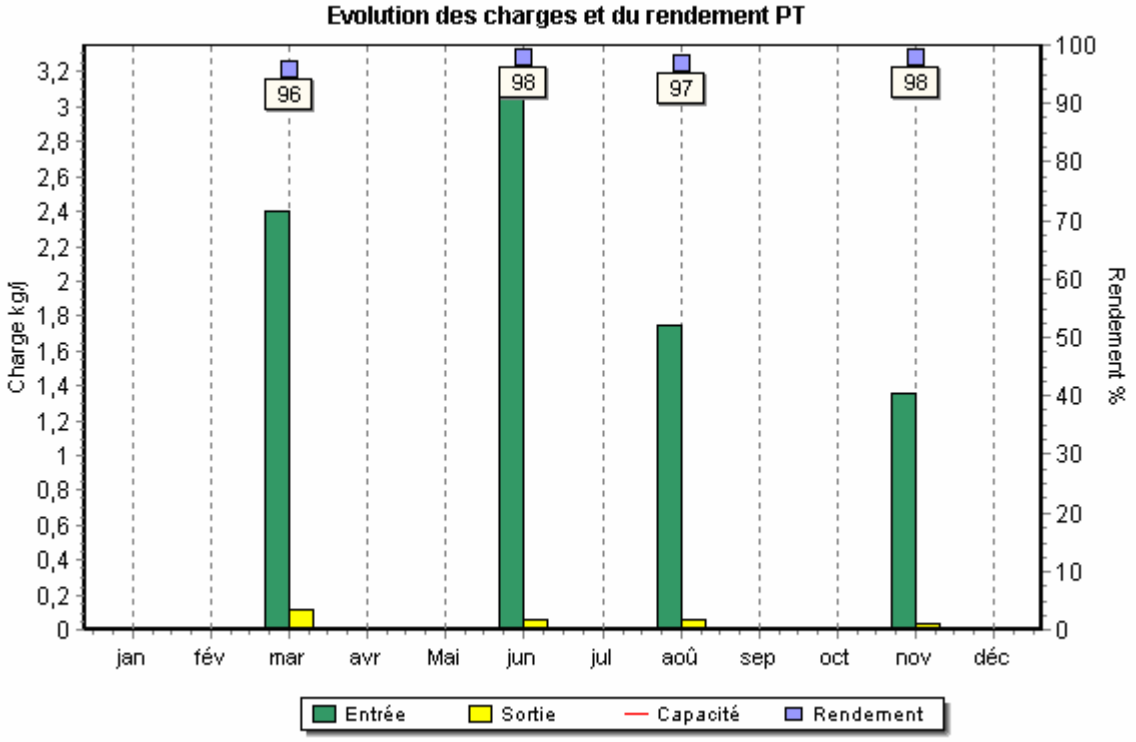




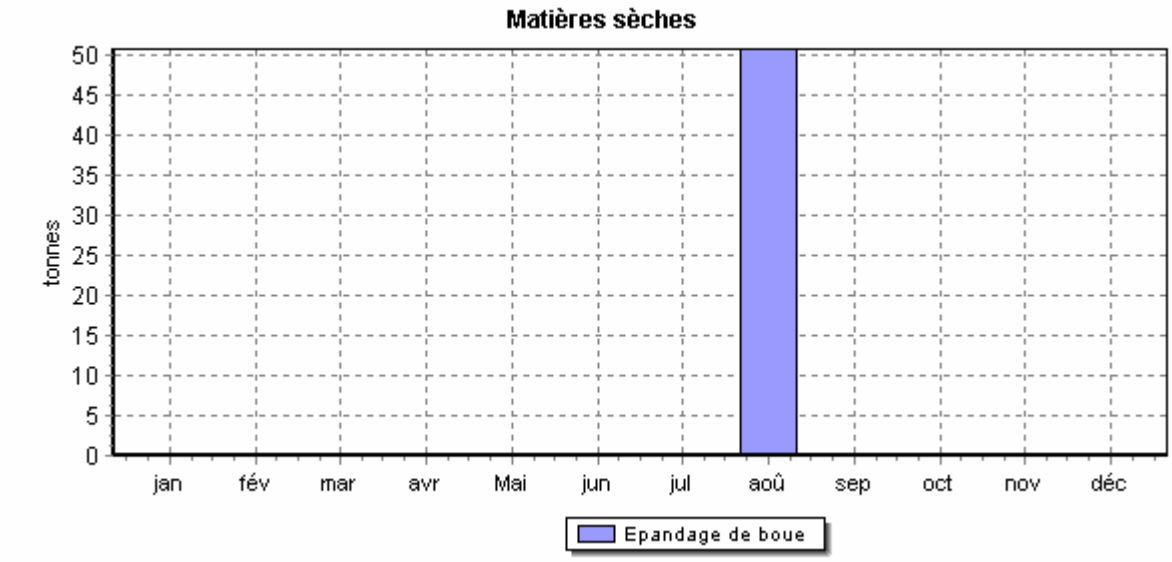

Evolution des charges et du rendement DBO5
Charge kg/j
Rendement %
99
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Capacité
Rendement


Evolution des charges et du rendement NTK
Charge kg/j
Rendement %
78
99
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Capacité
Rendement


Evolution des charges et du rendement NGL
Charge kgJ
Rendement %
77
90
93
91
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Capacité
Rendement


Evolution des charges et du rendement PT
Charge kgJ
Rendement %
96
98
97
98
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Capacité
Rendement

Boues évacuées par mois



V.5.5. Les factures-types

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m3 et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre.

AIRION	m³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			**481,96**	**483,94**	**0,41%**
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics et TVA			**48,39**	**57,00**	**17,79%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
TVA			27,65	28,20	1,99%
TOTAL € TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**

AVRECHY	m³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			**481,96**	**483,94**	**0,41%**
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics et TVA			**62,97**	**64,60**	**2,59%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	34,56	36,00	4,17%
TVA			28,41	28,60	0,67%
TOTAL € TTC			**544,93**	**548,54**	**0,66%**

FOURNIVAL	m³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**248,09**	**251,54**	**1,39%**
Part délégataire			**137,96**	**141,41**	**2,50%**
Abonnement			31,88	32,68	2,51%
Consommation	120	0,9061	106,08	108,73	2,50%
Part collectivité(s)			**102,69**	**102,69**	**0,00%**
Abonnement			1,06	1,06	0,00%
Consommation	120	0,8469	101,63	101,63	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0620**	**7,44**	**7,44**	**0,00%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**481,96**	**483,94**	**0,41%**
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics et TVA			**91,13**	**111,24**	**22,07%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3192	27,58	38,30	38,87%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
TVA			42,81	44,14	3,11%
TOTAL € TTC			**821,18**	**846,72**	**3,11%**

SAINT REMY EN L'EAU	m³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			**481,96**	**483,94**	**0,41%**
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics et TVA			**48,39**	**57,00**	**17,79%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
TVA			27,65	28,20	1,99%
TOTAL € TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**

VALESCOURT	m³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			**481,96**	**483,94**	**0,41%**
Part délégataire			**136,36**	**138,34**	**1,45%**
Abonnement			19,32	19,60	1,45%
Consommation	120	0,9895	117,04	118,74	1,45%
Part collectivité(s)			**345,60**	**345,60**	**0,00%**
Consommation	120	2,8800	345,60	345,60	0,00%
Organismes publics et TVA			**48,39**	**57,00**	**17,79%**
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2400	20,74	28,80	38,86%
TVA			27,65	28,20	1,99%
TOTAL € TTC			**530,35**	**540,94**	**2,00%**

V.5.6. Présentation Agence et moyens Régionaux – Certification

mai 2011

Agence de l'Oise

(Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise)

Agence de l'Oise

1, rue du Thérain
60 000 Beauvais

Tel : 03 44 12 12 84
Fax : 03 44 12 12 98

ORGANISATION

- Direction
- Clientèle
- Réseaux
- Usines
- Industries

146 contrats de gestion déléguée:

- **67** en eau représentant 284 communes
- **72** en assainissement représentant 79 communes
- **5** en assainissement non collectif représentant 179 communes
- **2** contrats industriels (externalisation)

103 600 clients : eau
46 800 usagers : assainissement
251 000 habitants : population desservie
14 150 000 m³ : volumes distribués
5 121 000 m³ : volumes assiette assainissement

GESTION

- **82** unités de production d'eau potable
- **153** réservoirs d'eau potable (capacité totale : 71 361 m³)
- **45** stations d'épuration (146 000 équivalent-habitants)
- **2** lagunes (1 100 équivalent-habitants)
- **172** stations de pompage, de reprise et de surpresseurs
- **263** postes de relèvement
- **25 000** regards de visite et bouches d'égouts
- **2 750 km** de conduites d'eau potable
- **621 km** de branchements d'eau potable
- **1 000 km** de réseaux d'assainissement

VEOLIA EAU
Flandres-Artois-Picardie

mai 2011

Région Flandres-
Artois-Picardie

1, rue de la Fontainerie
• BP 961
62 033 Arras Cedex
tél : 03 21 24 58 58
fax : 03 21 24 58 85
contact@veoliaeau.fr

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.

500 contrats DSP (**256** pour l'Eau et **244** pour l'Assainissement), représentant près de **1500** communes, sont gérés par:

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

ACTIVITÉS

Eau Potable

716 000 Clients
1 913 000 habitants desservis
128 000 000 m³ d'eau distribués/an
14 229 km de conduites (hors branchements)

Assainissement des Collectivités

551 000 usagers
1 850 000 habitants desservis
122 000 000 m³ d'eau usée assainis
8 045 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

Expertises Techniques pour :

- Audits et études des améliorations des performances des réseaux d'eau
- Réhabilitation et amélioration du niveau de traitement des stations d'épuration
- Optimisation des réseaux et stations d'épuration
- Conception et optimisation des unités de traitement d'eau potable

Information Technique

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

Laboratoires d'Analyses

- Eau Potable
- Eaux usées
- Physicochimie
- Bactériologie
- Matériaux

VEOLIA EAU
Flandres-Artois-Picardie

mai 2011

INSTALLATIONS (HORS INDUSTRIES)

593 réservoirs de stockage d'eau

285 usines de production d'eau potable, dont 48 usines de traitement

202 stations d'épuration capables de traiter la pollution de 2 690 000 équivalent-habitants.

SERVICES CLIENTS

Nouveaux modes de paiement

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet: 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, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau (qualité de l'eau, prix, informations, règlement en ligne de la facture, etc.)

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 (toutes activités confondues) a obtenu la double certification ISO 9001 (Système de Management Qualité) et ISO 14 001 (Système de Management Environnemental).
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

Missions

Au delà des missions classiques du service de gestion clientèle (tarification, facturation, recouvrement, reversement), le Centre Service Clientèle 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, 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.

Les équipes

Le personnel du Service (49 chargés de clientèle encadrés par 6 responsables) a suivi une formation importante et diversifiée et dispose d'un équipement informatique de pointe permettant notamment l'identification immédiate du client et la prise de rendez-vous par cartographie informatisée.

Les agences assurent le service de proximité et restent au service des clients qui souhaitent néanmoins se déplacer.

www.service-client.veoliaeau.fr : le lien numérique

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

NOUVEAU :
www.mafacturedeau.fr
pour tout savoir sur votre facture d'eau

VEOLIA EAU
0810 108 801
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

Pour toute question relative à l'eau, l'assainissement ou à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

*** pour les urgences techniques.**

CHIFFRES POUR 2010

724 805 clients
1 601 appels/jour en moyenne
2 327 appels par jour de pointe
0,56 appel/client/an

400 438 appels

14 008 appels reçus pour les urgences (en dehors des horaires d'accueil clientèle)

73,7 % des appels pris en charge en moins de 30 secondes d'attente

Au niveau national, **1 669 852** connexions au site internet (**1 049 651** visiteurs pour **12 987 962** pages visitées)

10 campagnes d'alerte téléphonique à la suite d'incidents sur des réseaux importants de distribution d'eau potable.
9 700 foyers, soit une population de l'ordre de **24 000** consommateurs ont été contactés par téléphone

4 547 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"

FACTURATION DE MASSE

724 805 clients
1 389 valorisations
1 837 240 factures émises (semestrielles ou trimestrielles)

FACTURATION DES SPECIAUX

1 123 clients
5 733 factures émises

AUTRES FACTURATIONS

62 697 factures d'entrants
63 554 factures de sortants
2 419 factures complémentaires

REVERSEMENT AUX COLLECTIVITES

1053 reversements

RECOUVREMENT

3 811 589 écritures d'encaissement

mai 2011

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

LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE DE VEOLIA EAU FLANDRES ARTOIS PICARDIE

Le Groupe Veolia Environnement propose à ses clients, collectivités locales et entreprises, dans toutes les zones du monde, une expertise dans quatre domaines complémentaires : cycle de l'eau, gestion et valorisation des déchets, énergie et transport des personnes et des biens. Veolia Environnement délivre ainsi des services indispensables au bien-être et à la santé, et plus généralement au développement économique et social des populations.

Le Groupe exerce cependant son activité dans un cadre marqué par des prélèvements croissants sur le capital de la planète en ressources naturelles et en matières premières, parfois au-delà de la capacité de renouvellement de l'environnement. Dans chacun de ses contextes d'opération, la fourniture du service s'accompagne donc pour Veolia Environnement d'une exigence croissante d'économie de ressources rares comme l'eau ou l'énergie, et de qualité dans la gestion des impacts sur l'environnement et la santé publique.

Gestionnaire de « la rareté », le Groupe développe et met en œuvre pour ses clients des solutions qui permettent d'allier efficacité économique et efficacité environnementale.

Nos principes et notre organisation témoignent de cet engagement et de la conscience de nos responsabilités. Le cadre de notre action, régie par notre Charte Développement Durable, tout comme les règles qui structurent notre organisation en termes de gouvernance d'entreprise, d'éthique, de dialogue avec les parties intéressées et de gestion des risques, s'inscrivent dans notre volonté d'agir au service du développement durable.

Le Système de Management Environnemental (SME) VEOLIA ENVIRONNEMENT

Le SME constitue l'outil de mise en œuvre de la politique du Groupe dans le domaine de l'environnement et de la santé publique. Commun à l'ensemble des activités et structuré autour de 3 niveaux de responsabilités (Groupe, Divisions et Entités Opérationnelles), il permet au Groupe de contrôler et réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

Au sein de la Direction Environnement, un Comité de Management Environnemental composé des Directeurs Environnement de chacune des divisions, se réunit tous les mois pour coordonner le déploiement du SME et la mise en œuvre des plans d'action au sein des 182 Entités Opérationnelles.

En 2008, le Groupe est arrivé à échéance des derniers objectifs parmi les 12 engagements qui avaient été définis en 2002. Une nouvelle série de 11 indicateurs, avec des objectifs quantifiés, a été finalisée en 2008 (avec cible 2011 – part des énergies renouvelables, rendement des réseaux, réduction des émissions polluantes, classes de qualité de l'eau distribuée, rendement épuratoire des stations d'épuration…).

Le reporting environnemental associé à cette démarche environnementale est contrôlé au travers d'audits réguliers réalisés par le cabinet Ernst & Young.

Notre charte développement durable

Veolia Environnement s'engage à :

Protéger l'environnement, contribuer à préserver les ressources naturelles et la biodiversité, lutter contre le changement climatique.

Promouvoir par l'innovation, la recherche et développement, des solutions environnementales, économiques et sociales répondant aux besoins des générations futures.

Sensibiliser les populations concernées par ses activités aux enjeux environnementaux et à l'adaptation des comportements qui doit en découler.

Adapter son offre de services aux besoins et attentes des clients par le dialogue, la qualité de son conseil et de son expertise.

Assurer la sécurité et la santé de ses collaborateurs et contribuer à améliorer la santé publique.

Garantir des conditions de travail dans lesquelles les droits humains fondamentaux et les normes de travail internationales sont respectés.

Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations pour assurer l'égalité des chances.

Favoriser le développement des compétences et la promotion sociale de ses collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.

Définir progressivement ses propres standards environnementaux et sociaux s'imposant à l'ensemble de ses exploitations partout dans le monde.

Fonder sa gouvernance d'entreprise sur une communication transparente, l'anticipation des risques et la définition de règles de vigilance et de bonne conduite.

Contribuer au développement économique et social local, et à la réalisation des objectifs internationaux en matière d'accès aux services essentiels.

Encourager ses partenaires, sous-traitants et fournisseurs, à adhérer à ses valeurs et à apporter leur contribution à ses engagements en matière de développement durable.

VEOLIA ENVIRONNEMENT

Certificat
Certificate

N° 2009/34054

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

VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 (2008) + ISO 14001 (2004)

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

Direction Régionale : 1, rue de la Fontainerie BP 961 FR-62033 ARRAS CEDEX
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 14)
(List of certified locations on appendices n° 1 to n° 14)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)* **2009-04-10** Jusqu'au* *Until** **2012-04-09**

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Les accréditations détenues par AFNOR Certification et ses filiales sont disponibles à l'adresse internet : http://www.afaq.org/accreditations.
Information on the accreditations held by AFNOR Certification and its subsidiaries is available at: http://www.afaq.org/accreditations.
CERTI F 0906 2 Document contractuel. AFAQ est une marque déposée. *Legally binding document. AFAQ is a registered trademark.*

*Sauf suspension notifiée entre temps par AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus. Le présent document n'a qu'une valeur indicative. Seule fait foi la base de données des certificats accessible à l'adresse internet : http://www.afnor.org. AFNOR Certification est conforme aux normes internationales d'accréditation en vigueur (portée d'accréditation disponible sur demande).
Except notification of suspension to above-mentioned company, AFNOR Certification's list of certificates accessible at the Internet address: http://www.afnor.org is the only valid document. This document is for information purposes only. For up-to-date information, the only official source is the certificate database at: http://www.afnor.org. AFNOR Certification complies with the international accreditation standards in force (accreditation scope available on request).
Ref.001 - 2009/02

Annexe
Appendix

Annexe N° 13

certificat n° / *certificate number*

2009/34054

VEOLIA Eau Flandres Artois Picardie
Agence Oise

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

Agence Oise
1, rue du Thérain
FR-60000 BEAUVAIS

Pour tous les contrats de gérance et d'affermage :

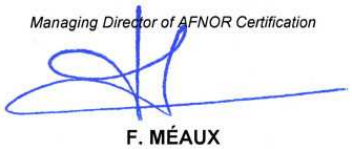
Société de l'Eau et de l'Assainissement de l'Oise (SEAO)

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

ISO 9001 (2008) + ISO 14001 (2004)

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification



F. MÉAUX

CERTI F 1002.1 – Document contractuel. AFAQ est une marque déposée.
Legally binding document. AFAQ is a registered trademark.

*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 main document to which it is attached.*
Ref.002 - 2009/06

V.5.7. Attestations d'assurances

CORPORATE SOLUTIONS
redefining / standards

ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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

SEAO - Ile de France 1 rue du Therain F-60000 BEAUVAIS FRANCE

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n°XFR0051981CE, souscrit par la société VEOLIA EAU - 52 rue d'ANJOU 75008 PARIS FRANCE, tant pour son compte que pour celui de ses filiale.:

1) OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

* pour les chantiers ouverts entre le 01/01/2011 et le 31/12/2011
* pour des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance édictée par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances.
* du fait de ses activités ou missions mentionnées ci-après :.

- Activités couvertes selon la nomenclature de la FFSA du 27 novembre 2007 :
- Activités couvertes selon la nomenclature FFSA : Activité n° 4 VRD
  Restent exclues les activités référencées par la nomenclature de la FFSA de 1 à 3 et de 5 à 39

Sont par ailleurs également garanties les activités suivantes :
- Pose d'éclairage public et de signalisations
- Entretien d'installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),

Ainsi que les missions de Conception, la Maîtrise d'oeuvre et l'AMO pour les activités définies ci-dessus.

*** pour des interventions sur des chantiers situés en France métropolitaine DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 10.000.000 Euros Hors Taxes.**

- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
- d'un agrément Technique Européen (ATE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
- d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEx) avec avis favorable
- d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 1FFCCDFF3641E57FB591615C8F8A2726DF3B
EA433340A4D537CDEAAF397AE6980CEAFEC222C52790AB5E578A1460E333CFFE120922DE110050F992B630BCB31E83F8D36526713AA8CD
83553DBB23664C0373C175C284F8C16E77336F19955C9C77BDD48EF3B2F491F0A87B73F274C3E020276DE0280CC377E0405139AA3E66DC
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

AXA CORPORATE SOLUTIONS
redefining / standards

NATURE DE GARANTIES

- GARANTIE DE RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE OBLIGATOIRE

La garantie est conforme aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.
Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil et fonctionne selon les règles de la capitalisation.

Montant des garanties :

* **Habitation :** à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.
* **Hors habitation :** à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-I du Code des assurances.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.
Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

Montant des garanties : 6.100.000 EUR par sinistre.

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

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

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

* pour les seuls ouvrages d'unité de traitement des eaux et stations de pompages (hors équipement et process), réceptionnés après le 01 janvier 2011.

* pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état TTC est inférieur à 3.049.000 Euros.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 1FFCCDFF3641E57FB591615C8F8A2726DF3B
EA433340A4D537CDEAAF397AE6980CEAFEC222C52790AB5E578A1460E333CFFE120922DE110050F992B630BCB31E83F8D36526713AA8CD
83553DBB23664C0373C175C284F8C16E77336F19955C9C77BDD48EF3B2F491F0A87B73F274C3E020276DE0280CC377E0405139AA3E66DC
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE (ART. 11 DU CHAPITRE 3 « MONTANT DE GARANTIE ET DE FRANCHISE » DES CONDITIONS PARTICULIERES)

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

La garantie s'exerce selon le mode de gestion de la répartition.
Montant de garantie : 437.350 Euros H.T. par sinistre et 1.524.000 Euros H.T. par an

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° XFR0051981CE sont également exclus de la garantie :

* les dommages résultant d'incendie ou d'explosion quelle qu'en soit la cause non directement consécutive à un sinistre de nature décennale garanti,
* les dommages résultant de phénomènes catastrophiques naturels : séisme, inondation, tempête, cyclone, avalanche, sécheresse, gel, ...
* les ouvrages 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 officiel,
* toutes activités de fabrication de produits de travaux posés en l'état.
* tous ouvrages de caractère exceptionnel et/ou inusuel comme définis ci-dessous :

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 1FFCCDFF3641E57FB591615C8F8A2726DF3B
EA433340A4D537CDEAAF397AE6980CEAFEC222C52790AB5E578A1460E333CFFE120922DE110050F992B630BCB31E83F8D36526713AA8CD
83553DBB23664C0373C175C284F8C16E77336F19955C9C77BDD48EF3B2F491F0A87B73F274C3E020276DE0280CC377E0405139AA3E66DC
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

1) Ouvrages exceptionnels

a) Grande portée

-	Portée (entre nu et appuis) >	Porte à faux >
Bois : - Poutres - Arcs	 - 60 mètres - 100 mètres	 - 20 mètres - 20 mètres
Béton : - Poutres - Arcs	 - 80 mètres - 120 mètres	 - 20 mètres - 20 mètres
Acier : - Poutres - Arcs	 - 80 mètres -120 mètres	 - 25 mètres - 25 mètres

b) Grande hauteur

-	Hauteur totale de l'ouvrage (au dessus du point le plus bas du sol en tourant l'ouvrage) >
Hall sans plancher intermédiaire	40 mètres
Ouvrage à étages	70 mètres
Réservoir	60 mètres
Gazomètre	60 mètres
Réfrigérant	110 mètres
Chéminée	120 mètres
Tour hertzienne	100 mètres

c) Grande longueur

Tunnel et galerie forés dans le sol d'une section brute de percement	D'une longueur totale supérieure à
Jusqu'a 80 m²	2000 m

Ouvrage de franchissement routier ou ferroviaire, comportant plusieurs travées, d'une longueur totale de culée à culée égale ou supérieure à 600 m.

d) Grande profondeur

Parties enterrées, lorsque la hauteur de celle-ci (au dessous du point le plus haut du sol entourant l'ouvrage)

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 1FFCCDFF3641E57FB591615C8F8A2726DF3B
EA433340A4D537CDEAAF397AE6980CEAFEC222C52790AB5E578A1460E333CFFE120922DE110050F992B630BCB31E83F8D36526713AA8CD
83553DBB23664C0373C175C284F8C16E77336F19955C9C77BDD48EF3B2F491F0A87B73F274C3E020276DE0280CC377E0405139AA3E66DC
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

est supérieure à 20 m.
Pieux ou puits de fondations de plus de 30m après recépage.

e) Grande capacité

" Batterie de silos comportant des cellules d'une capacité unitaire >3.000 m3.
" Silo à cellule unique dont le fond suspendu est porté par la structure, d'une capacité >8.000 m3.
" Silo avec dallage reposant sur le sol (silo masse) d'une capacité >20.000 m3.
" Réservoir d'eau d'une capacité >5.000 m3.
" Château d'eau d'une capacité >3.000 m3.

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 sagit notamment dexigences :
* 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 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 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait sous le n° 2011/XFR0051981CE/33823, pour valoir ce que de droit, le 24/01/2011.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 1FFCCDFF3641E57FB591615C8F8A2726DF3B
EA433340A4D537CDEAAF397AE6980CEAFEC222C52790AB5E578A1460E333CFFE120922DE110050F992B630BCB31E83F8D36526713AA8CD
83553DBB23664C0373C175C284F8C16E77336F19955C9C77BDD48EF3B2F491F0A87B73F274C3E020276DE0280CC377E0405139AA3E66DC
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

MARSH

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MARSH S.A.,** société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 037 www.orias.fr, dont le siège est sis :

Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex, agissant pour le compte de l'assureur

Attestons que la Société :

VEOLIA EAU
52, rue d'Anjou
753884 Paris Cedex 08

agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

SEAO
1, rue du Therain
60000 BEAUVAIS

est couverte par les polices Tous Risques Sauf Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes portant d'une part le numéro **PRO000222-07-01** par **CODEVE Insurance Limited Company,** Grand Mill Quay, Barrow Street, Dublin 4 – Irlande ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, le numéro **XFR0049998PR** émise par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 3544, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09.

Ces contrats ont été souscrits par Veolia Environnement SA agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire.

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol.

et ce, aux clauses et conditions du contrat.

La présente attestation est valable du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait à Paris La Défense, le 29 décembre 2010

MARSH S.A.
SA à Directoire au capital de 5.807.566 euros
Tour Ariane - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
572 174 415 RCS Nanterre

AXA CORPORATE SOLUTIONS
redefining / standards

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DES RISQUES D'ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT (RCAE)

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

SEAO (Sté des Eaux et d'Assainissement de l'Oise)

1 Rue du Therain F-60000 BEAUVAIS France

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0048188FI souscrit par la Compagnie VEOLIA ENVIRONNEMENT auprès de notre Société et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, et résultant d'Atteintes à l'environnement prenant naissance sur les sites appartenant à l'Assuré ou exploités par l'Assuré, à condition que ces atteintes soient causées fortuitement du fait ou à l'occasion de l'exercice par l'Assuré de ses activités.

MONTANTS DES GARANTIES

La garantie de l'Assureur s'exerce à concurrence des montants suivants : (en euros par sinistre et par année d'assurance)

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement - Tous dommages confondus ainsi que les frais de réduction et frais de dépollution des sols et des eaux en cas de réclamation de tiers : 50 000 000 Euros

Dont:

- RCAE Graduelle pour les sites d'exploitation localisés dans les PECO : 25 000 000 Euros

-RCAE Graduelle CET/CSD/CSDU : 25 000 000 Euros
Dont **Frais d'Urgence** CET/CSD/CSDU : 5 000 000 Euros

- Extension Amiante(RCAE Exploitation) : 15 000 000 Euros

- Extension aux Propriétaires d'UIOM : 5 000 000 Euros

-Extension épandage de boues: 15 000 000 Euros

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 38B3C857B136C509EA11F065DF206C7C05C5
B5C1A244C4000F5A21D113145150AF6D2BB0416075C25E6C44A4D582CAB24A698A6FE7A9D64852C76137F184E46FD60CB01E3A731C53F0
AA30177C10444AEA1510A8EF68755B8A2D47B5DABBCC72323A10EA822122B072A7286D862263FC1A0B04EEACB558CC5ED37A282C4855AA
Nom de l'autorité de certification : 619336920335786105490102353470276021 27 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)09/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G2

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-coporatesolutions.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

AXA CORPORATE SOLUTIONS
redefining / standards

Les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat.

Il est précisé que les montants de garanties :

- forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur et quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré,

- constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même période d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour la période du **1er juillet 2010 au 30 juin 2011** inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Paris le 09/06/2010 , pour valoir ce que de droit sous le N° 2010/XFR0048188FI/22767

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 38B3C857B136C509EA11F065DF206C7C05C5
B5C1A244C4000F5A21D113145150AF6D2BB0416075C25E6C44A4D582CAB24A698A6FE7A9D64852C76137F184E46FD60CB01E3A731C53F0
AA30177C10444AEA1510A8EF68755B8A2D47B5DABBCC72323A10EA822122B072A7286D862263FC1A0B04EEACB558CC5ED37A282C4855AA
Nom de l'autorité de certification : 619336920335786105490102353470276021 27 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)09/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G2

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-coporatesolutions.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

AXA CORPORATE SOLUTIONS
redefining / standards

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

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

SEAO Ile de France 1 rue du Therain F-60000 BEAUVAIS FRANCE

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n° XFR0048230LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ce contrat.

MONTANTS DES GARANTIES

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

- Responsabilité Civile Exploitation :
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : **EUR 50 000 000 par sinistre**

- Responsabilité Civile Après livraison / Réception / Responsabilité Civile Professionnelle :
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : **EUR 50 000 000 par sinistre et par année d'assurance**

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011 inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2010/XFR0048230LI/22636 le 08/06/2010 pour faire valoir ce que de droit.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 5EA247012755E1A277D3843E5EE2A2BDE550
4C2F53F4456AE6439E22ABDE830DD3B769BA664B39C318C6994A6BB7E579A2094EEA32C57453493B5FF5CEB70DD30575252EDAF4B95F17
3E754B34216FF888D7187C43B43AB729A430F724D703CF9796295D7ADF248E13778B0B1B317518DCC530F7DF24899729940F2AF710596E
Nom de l'autorité de certification : 619336920335786105490102353470276021 27 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)09/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G2

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-coporatesolutions.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