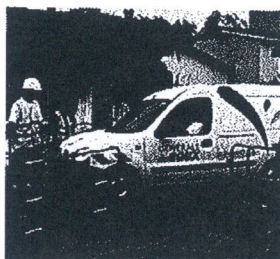
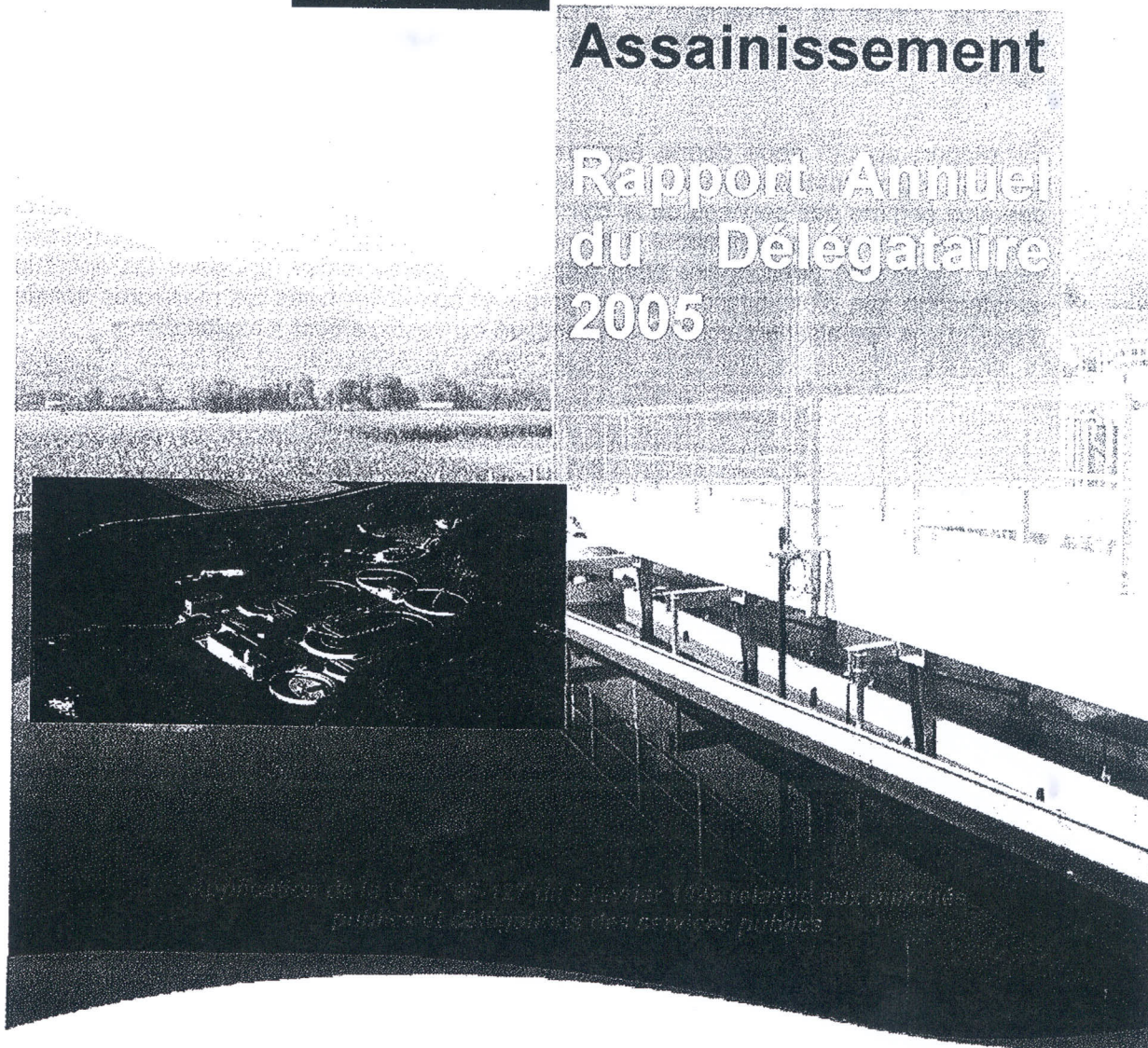


Frévent (assainissement)



Assainissement

Rapport Annuel du Déléguataire 2005



*Application de la Loi n° 46-127 du 9 Janvier 1946 relative aux matières
publiques et déléguées des services publics*



Préambule

Le Décret n°2005-236 du 14 mars 2005 est venu préciser les obligations des délégataires de services publics quant au contenu de leurs rapports annuels. Pour permettre aux entreprises délégataires de s'y préparer matériellement, ces nouvelles dispositions seront applicables pour la première fois aux rapports annuels établis début 2007 au titre de 2006. Le présent rapport se situe donc quant à lui dans la continuité des précédents.

L'objectif du rapport annuel du délégataire est de fournir chaque année les informations techniques et financières qui permettent aux collectivités délégantes d'avoir une connaissance à la fois précise et synthétique du fonctionnement des installations, de la satisfaction des clients et du respect par le délégataire des normes de qualité et des réglementations en vigueur.

Ce rapport annuel nous donne également l'occasion de faire le point sur l'évolution du contexte réglementaire applicable aux services d'eau et d'assainissement, d'attirer l'attention des élus comme des services de la collectivité sur les sujets qui concernent leur service, en particulier ceux qui se traduiront à terme par des investissements complémentaires. Notre valeur ajoutée de gestionnaire privé disposant d'une expertise tant dans les opérations de construction que d'exploitation est de proposer aux collectivités les meilleures solutions au regard d'une optimisation technico-économique « investissement + exploitation ».

Table des matières

■	Chapitre I Le Service	4
1	Le contrat.....	4
2	Le délégataire.....	5
■	Chapitre II Bilan d'Exploitation Technique	10
1	Système de collecte.....	10
2	Système de traitement.....	12
3	Boues et sous-produits	16
4	Bilan énergétique.....	17
5	Travaux et interventions.....	17
6	Propositions d'améliorations du service	18
■	Chapitre III Gestion du Service	20
1	Clients et habitants.....	20
2	Relation clientèle	22
■	Chapitre IV Performances du Service	30
1	La démarche indicateur de performance	30
2	La mesure de ces indicateurs sur le service	30
■	Chapitre V Economie de la Délégation	34
1	Modalités d'établissement du compte rendu financier.....	34
2	Indicateurs financiers	35
■	Chapitre VI Annexes	36
1	Glossaire.....	36
2	Annexe au compte rendu financier	38
3	Textes réglementaires	44
4	Certifications	50
5	Attestations assurances.....	53

■ CHAPITRE I

LE SERVICE

1 Le contrat

1.1 Objet du service

La Collectivité assure le service d'assainissement pour les 3 952 habitants des communes de FRÉVENT.

Pour assurer cette fonction, le patrimoine du service est constitué de :

- 35 km de canalisations constituant le réseau de collecte des eaux usées, des eaux pluviales et unitaires,
- 2 postes de relèvements,
- 1 usine de dépollution d'une capacité totale de 6500 équivalents habitants.

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux gère les services de la Collectivité.

La Collectivité assume les prérogatives d'autorité organisatrice et s'assure que le service est rendu au niveau requis pour les abonnés du service.

1.2 Historique de la délégation

La gestion du service a été confiée à Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux par contrat de type Affermage en date du 1/1/2002.

1.3 Evolutions contractuelles 2005

Avenant	Date d'effet	Commentaire
Traitement des boues	14/12/05	Traitement des boues produites par la station d'épuration. Construction d'une plate-forme de stockage. Mise à jour du plan d'épandage. Déshydratation des boues par unité mobile de traitement. Révision de la rémunération du fermier. Remplacement des paramètres FSD2, EMTt, TP10a par PsdC, EMT et TP10-4.

2 Le déléguataire

Veolia Eau – Agence d'ARRAS	
Coordonnées téléphoniques	
Heures d'ouverture :	0 8 10 108 801
Urgentes (permanence) :	0 8 10 108 801
Télécopie :	03 21 22 77 48

Pierre DEMAREST
Directeur d'Agence
Tel : 03 21 22 77 35



Olivier DEHAINE
Adjoint Directeur d'Agence
Tel : 03 21 22 77 28

Michelin LUBARSKI
Secrétaire de Direction
Tel : 03 21 22 77 35



Philippe PERO
Responsable Service
Technico-Administrative
Tel : 03 21 22 77 90

Sylvain MARCHAND
Responsable Service
Clientèle
Tel : 03 21 22 77 31

Georges DUHEM
Responsable Service
Eau Potable
Tel : 03 21 22 77 22

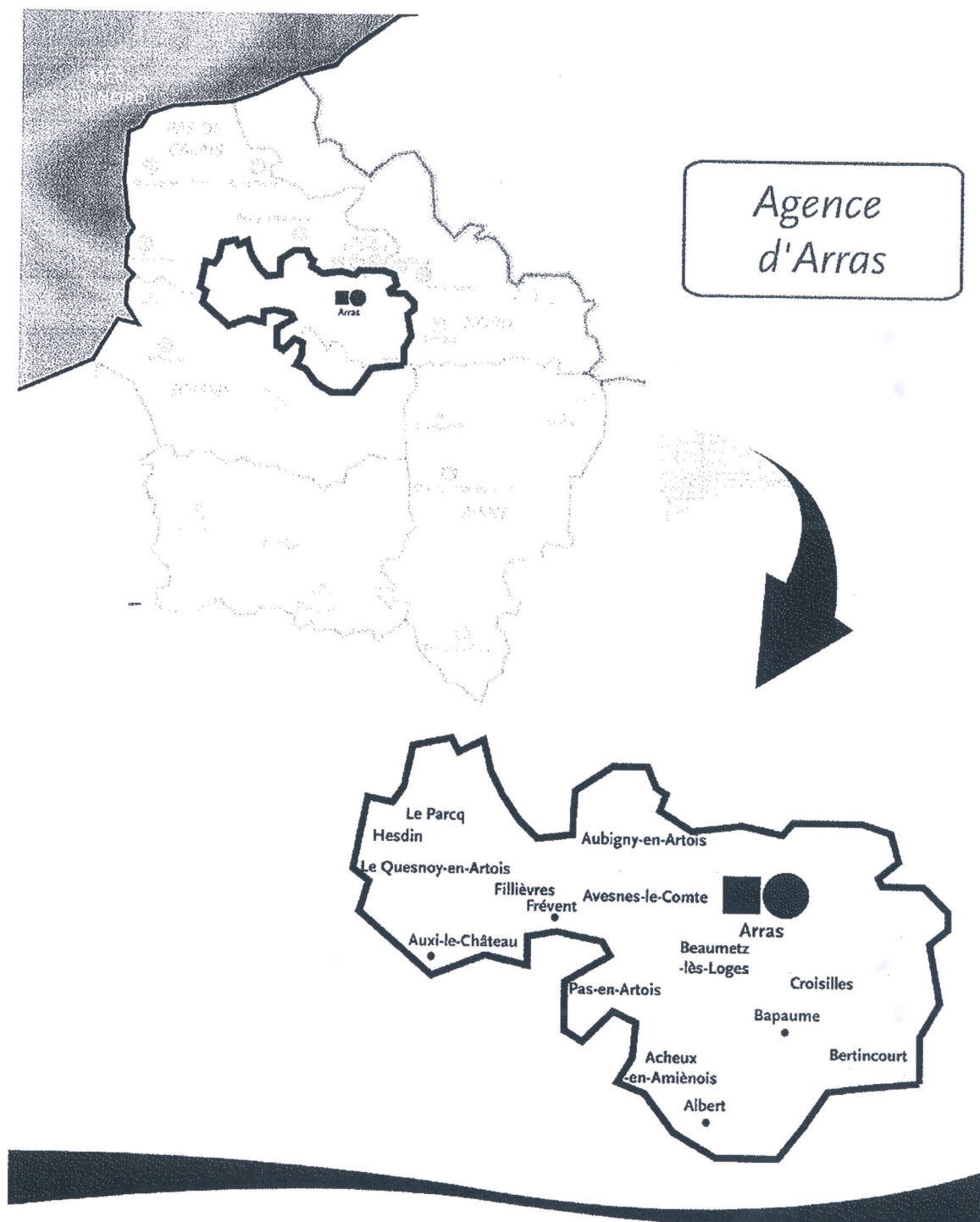
Michel SOUFFLET
Responsable Service
Assainissement
Tel : 03 21 22 77 21



Patrick RICART
Responsable Technique
Frévent – Auxi



2.1 Gestion locale



Agence d'Arras

44 contrats de gestion déléguée
32 en eau représentant 92 communes
12 en assainissement représentant 44 communes

- 56 436 clients : eau
- 46 986 usagers : assainissement
- 139 260 habitants : Population desservie
- 7 543 354 m³ : volumes distribués
- 5 870 609 m³ : volumes assiette assainissement

Gestion de :

- 30 stations de pompage
- 54 réservoirs (capacité totale : 23 233 m³)
- 15 stations de dépollution (199 000 équivalent-habitants)
- 5 lagunes (2 150 équivalent-habitants)
- 106 postes de relèvement
- 979 km de conduites d'eau potable
- 387 km de branchements d'eau potable
- 1 238 km de réseaux d'assainissement
- 14 830 bouches d'égouts

Organisation :

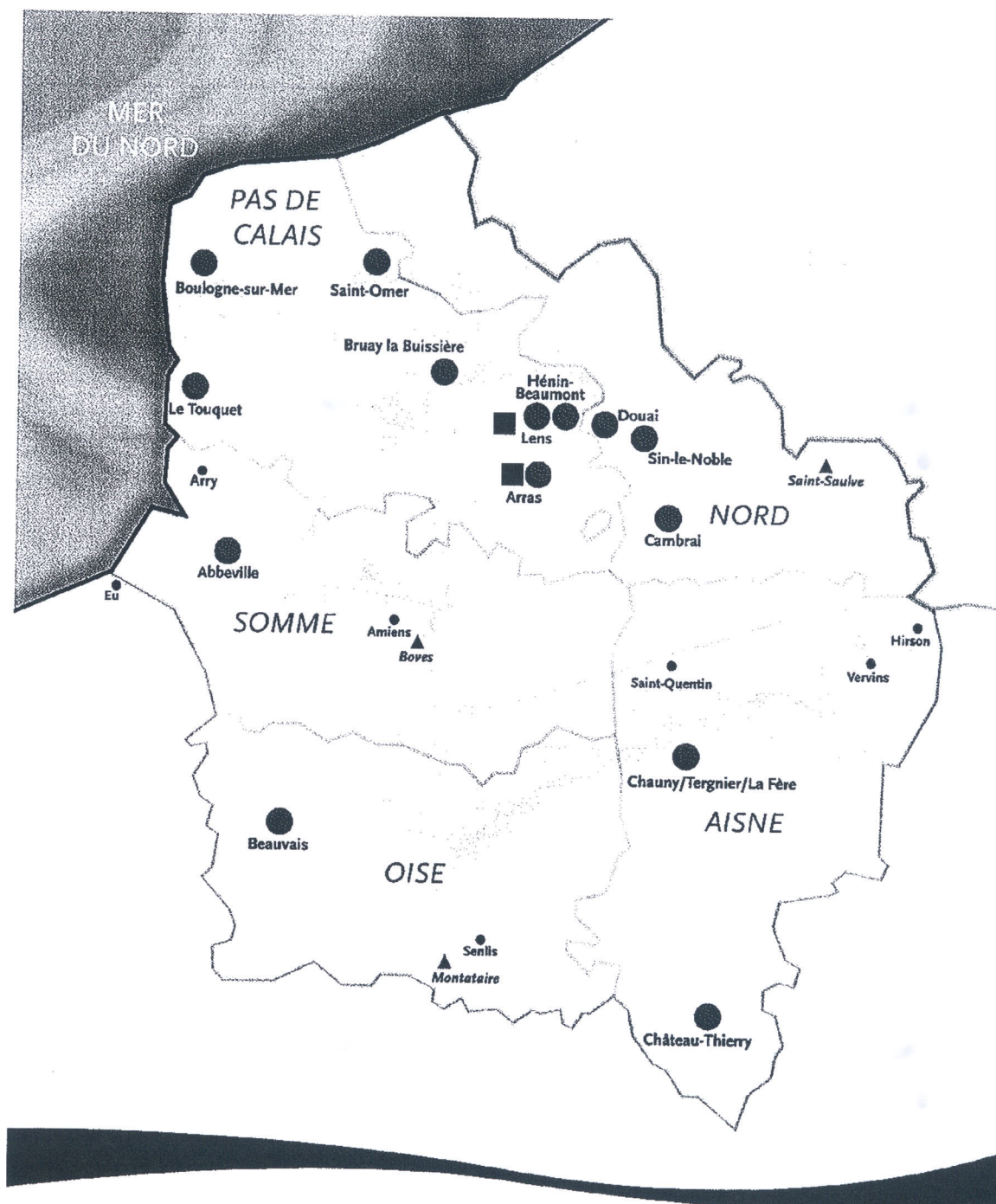
- Direction - Service Clientèle - Service Administratif
- Assainissement : réseau et installation
- Eau : réseau et installation
- Travaux eau et électromécanique



Z.I. Est
1 rue Camille Guérin
62 217 Tilloy les
Mofflaines

tél. (0)3 21 22 77 35
fax. (0)3 21 22 77 48

2.2 Direction Régionale



● Agences • Bureaux ▲ Industries ■ Services Régionaux



Région Flandres-Artois-Picardie



Organisation

Générale des Eaux Région-Flandres-Artois-Picardie regroupe 9 sociétés intervenant dans les domaines de l'eau et de l'assainissement : Société des Eaux de St 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 et la Compagnie Générale des Eaux.

512 contrats (278 pour l'eau et 234 pour l'Assainissement) représentant près de 1500 communes sont gérés par :

- 1 Direction Régionale (Arras)
- 13 Agences locales réparties sur 5 départements (Nord, Pas-de-Calais, Aisne, Oise et Somme)
- 1 Agence multiservices industrie en partenariat avec les autres divisions de Veolia Environnement
- 1 Centre Service Client

Activités

Eau Potable

650 000 Clients
1 900 000 habitants desservis
135 000 000 m³ d'eau distribués / an
19 800 km de conduites (réseaux et branchements)

Assainissement des collectivités

511 000 usagers
1 730 000 habitants desservis
102 000 000 m³ d'eau usée assainies

Eaux Industrielles

Prétraitement
Traitement des Eaux de Process
Traitement des Eaux Usées
Recyclage de l'Eau
Traitements de pointe par osmose inverse

Moyens et savoir-faire technique

- Laboratoires d'Analyses :
 - Eau Potable, Eaux Usées, Physicochimie et Bactériologie
- Informatique Technique :
 - Cartographie des réseaux
 - Expertise des réseaux
 - Logiciels de calculs hydrauliques et modèles d'épuration
 - Télésurveillance et Télégestion des installations
- Expertises Techniques pour :
 - Recherche des fuites
 - Inspection télévisée des réseaux d'assainissement
 - Diagnostics d'installation de traitement des eaux

Installations

594 réservoirs d'une capacité totale de 319 540 m³
192 stations de dépollution capables de traiter la pollution de 2 530 000 équivalent-habitants

Services à la clientèle

Centre Service Client "Générale des Eaux Direct" (0 810 108 801) : les 650 000 clients de la Région Flandres-Artois-Picardie bénéficient d'un numéro de téléphone unique, facturé au prix d'une communication locale quel que soit le lieu d'appel, pour effectuer la quasi-totalité de leurs démarches sans avoir à se déplacer : s'abonner, demander un branchement ou la visite d'un technicien, s'informer sur leur compte et sur les modes de paiement et notamment le Prélèvement Bancaire, se renseigner sur la qualité de l'eau... Générale des Eaux Direct est ouvert 6 jours sur 7, sur des plages horaires étendues, un temps d'attente réduit et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les urgences techniques.

Nouveau Modes de Paiement :

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet
- Carte Bancaire
- En Espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste

Internet : depuis le début de 2002, les clients peuvent se connecter sur www.generale-des-eaux.com, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

Charte Service Client : formalise les engagements de Générale des Eaux vis à vis de ses clients, notamment en terme de disponibilité des services et de rapidité de réponse. Cette charte est reprise dans la démarche qualité.

Démarche Qualité

- En 2001, les 3 activités de Générale des Eaux Région Flandres-Artois-Picardie, Production et Distribution d'Eau Potable, Collecte et Traitement des Eaux Usées et Accueil et Service aux Clients ont été certifiées conformes à la Norme ISO 9002.
- En 2002, un nouveau pas a été franchi avec l'obtention de la certification ISO 9001, version 2000 qui place les services aux clients au centre de l'entreprise.
- En 2003, 3 installations ont obtenu la certification ISO 14001 (norme environnementale): Usine de dépollution du SIZIAF, Usine de traitement des eaux usées de la Communauté d'Agglomération de Saint Quentin et les installations du Syndicat Intercommunal des Eaux de Picardie.
- Prochaine étape : obtention de la norme environnementale ISO 14001 pour 10 autres installations.



Avril 2005

■ CHAPITRE II

BILAN D'EXPLOITATION TECHNIQUE

1 Système de collecte

1.1 Collecteurs, branchements, ouvrages accessoires, postes de relèvement

Collecteurs branchements et ouvrages accessoires

Canalisations	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Longueur totale du réseau (km)	34,9	34,9	34,9	34,9	34,9	0,00 %
Canalisations gravitaires (m)	34 537	34 537	34 537	34 537	34 537	0,00 %
<i>dont eaux usées</i>	20 537	20 537	20 537	20 537	20 537	0,00 %
<i>dont pluviales</i>	14 000	14 000	14 000	14 000	14 000	0,00 %
Canalisations de refoulement (m)	379	379	379	379	379	0,00 %
<i>dont eaux usées</i>	379	379	379	379	379	0,00 %

Ouvrages annexes

Bouches d'égout, grilles avaloirs	436	436	436	436	436	0,00 %
Regards	656	656	656	656	656	0,00 %
Déversoirs d'orage	2	2	2	2	2	0,00 %

1.2 Entretien du réseau

Nettoyages

- Linéaire de réseau curé : 4 829 ml
- Bouches, grilles, décantations curées : 761 unités

Désobstructions

- Sur réseau : 25
- Sur branchements : 9

Travaux de réparation, renouvellement

- Renouvellement du collecteur d'eaux usées entre le n°16 et le n°20 de la rue Leclerc, avec reprise de trois branchements (n°16,18,20) et création du branchement du n°14 ; ces travaux ont été rendus nécessaire car les branchements ainsi que le collecteur principal étaient constamment obstrués à cause d'une contrepente du réseau,
- Renouvellement d'un branchement,
- réparations de branchements,
- remises à niveau de tampons.

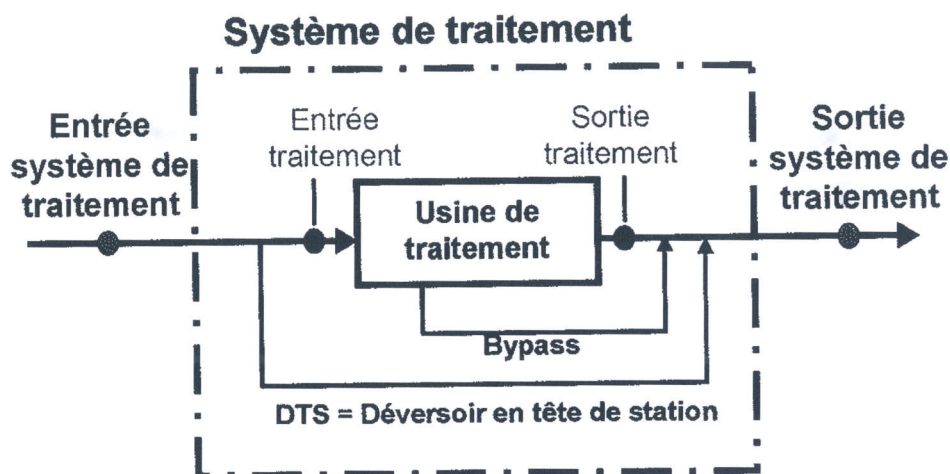
Travaux neufs

- réalisation de 8 branchements

2 Système de traitement

Afin de respecter l'esprit de la réglementation qui privilégie la protection du milieu récepteur, la présentation des données et des indicateurs de ce chapitre est faite sur le « système de traitement ». Ainsi les charges de pollution sont mesurées et intégrées dans leur totalité en entrée comme en sortie de la station d'épuration.

Le schéma de principe ci-contre positionne les points d'analyse « entrée système de traitement » et « sortie système de traitement » retenus dans les résultats affichés dans ce document.



Les résultats présentés dans les paragraphes qui suivent s'appuient sur les bilans disponibles. Des bilans réalisés peuvent être écartés pour des problèmes divers (panne sur un préleveur par exemple). Par ailleurs, les valeurs annuelles moyennes sont la moyenne arithmétique des valeurs constatées sur ces bilans disponibles.

Mise en place de l'autosurveillance :

Pour les usines $\geq$ à 2 000 EH :

La mise en conformité des équipements d'auto-surveillance est applicable depuis février 2000 à tous les systèmes d'assainissement recevant une charge brute de pollution supérieure ou égale à 2 000 EH afin d'évaluer l'impact du rejet sur le milieu récepteur. Le dispositif d'auto-surveillance doit être décrit dans un Manuel d'Autosurveillance.

"Les stations de traitement recevant une charge brute de pollution supérieure à 600 kg de DBO₅/j (10 000 EH) doivent disposer de dispositifs de mesure et d'enregistrement des débits amont et aval et de préleveurs automatiques asservis au débit.

Les stations de traitement recevant une charge brute de pollution comprises entre 120 et 600 kg de DBO₅/j (2 000 à 10 000 EH) sont soumises aux mêmes prescriptions, à l'exception de la mesure du débit en amont."

Arrêté du 22/12/94 - Annexe 1

Pour les usines entre 200 et 2 000 EH :

L'autosurveillance est applicable au 31 décembre 2005 aux stations d'épuration dont le flux polluant journalier reçu ou la capacité de traitement journalière est supérieur à 12 kg de DBO₅ (200 EH), mais inférieur à 120 kg de DBO₅ (2 000 EH)

"La station doit être équipée d'un canal de mesure de débit pouvant être muni d'un déversoir.

Le dispositif de rejet doit comporter un regard de prélèvement, facilement accessible."

Arrêté du 21/06/1996 - Art. 25

2.1 Parc des installations de dépollution

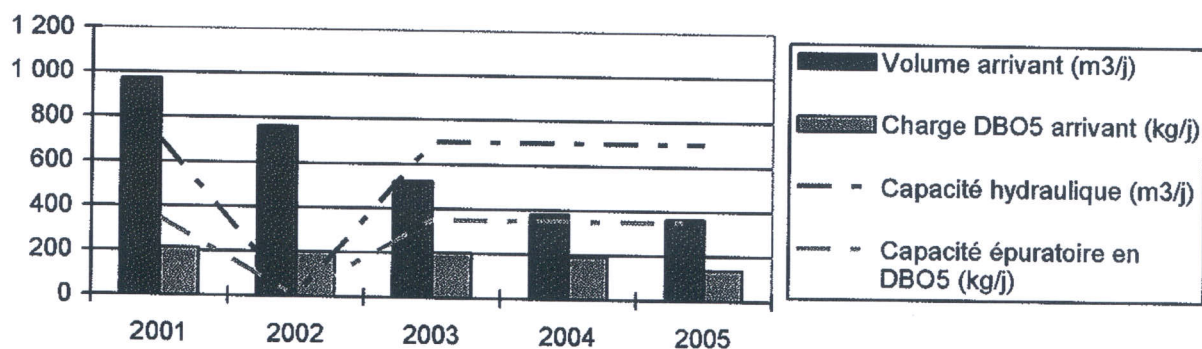
	Capacité épuratoire en DBO ₅ (kg/j)	Capacité usuelle en équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m ³ /j)
STE FREVENT	350	6 500	700
Capacité totale :	350	6 500	700

Capacité épuratoire en kg de DBO₅ / j , capacité hydraulique en m³/j et la capacité en EH établie selon les données du constructeur.

2.2 Evolution des charges annuelles

Les flux journaliers moyens annuels arrivant sont :

STE FREVENT	2001	2002	2003	2004	2005
Volume arrivant (m ³ /j)	973	760	521	380	364
Evolution n / n-1		-22 %	-31 %	-27 %	-4 %
Capacité hydraulique (m ³ /j)	700		700	700	700
Charge DBO ₅ arrivant (kg/j)	213	200	202	187	135
Evolution n / n-1		-6 %	1 %	-7 %	-28 %
Capacité épuratoire en DBO ₅ (kg/j)	350		350	350	350



Grâce aux efforts de commune sur le contrôle des raccordements et à une pluviométrie faible, la charge hydraulique reçue par la station d'épuration diminue pour la quatrième année consécutive. Néanmoins, nous constatons une baisse importante de la charge en pollution entrant dans la station (-28 %). Cette baisse est peut-être en relation avec la légère diminution de l'assiette de la redevance de l'assainissement (- 0,98 %).

2.3 Adéquation des capacités épuratoires aux charges reçues

Cette analyse est faite sur la base du **domaine de traitement garanti** qui représente la capacité épuratoire de l'usine selon le principe suivant :

A l'occasion d'un bilan journalier, s'il est constaté que l'ensemble des flux de pollution arrivant est supérieur à la capacité de l'usine le bilan est alors classé « hors domaine de traitement garanti ». La capacité épuratoire de l'usine est celle garantie par le constructeur ou celle évaluée par un diagnostic technique.

Le tableau ci-dessous présente station par station pour chacun des paramètres le taux de bilans qui se trouve en dehors du domaine de traitement garanti.

Usine de dépollution de FREVENT

Les volumes arrivant s'élèvent pour l'année à 132 717 m³, soit un débit moyen journalier de 364 m³/j. Le maximum atteint est de 1 008 m³/j.

		Capacité épuratoire	Charge moyenne annuelle arrivant	Taux de bilans hors «DTG» (*)
Volume	m ³ /j	700	364	0%
Demande Chimique en Oxygène (DCO)	kg/j	1 200	334	0%
Demande Biologique en Oxygène (DBO5)	kg/j	350	135	0%
Matière en Suspension (MES)	kg/j	500	146	0%
Azote Kjeldahl (NK)	kg/j	72	32,7	0%
Azote (NGL)	kg/j		32,7	
Phosphore total (Pt)	kg/j	24	3,9	0%

(*) Pourcentage de bilans d'autosurveillance hors du domaine de traitement garanti.

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 350 kg de DBO5 par jour. Cela correspondant à une capacité de 5 833 équivalents habitants sur la base de 60 g par jour et par habitant.

2.4 Rendement épuratoire et qualité du rejet dans le milieu naturel

En moyenne sur l'année, l'usine a reçu, traité et rejeté les charges de pollution suivantes :

Usine de dépollution de FREVENT

	Bilans dispo- nibles	Charge arrivant (kg/j)	Charge en sortie (kg/j)	Rende- ment (%)	Concentra- tion sortie (mg/l) (1)
Demande Chimique en Oxygène (DCO)	12	334	12,7	96	37,2
Demande Biologique en Oxygène (DBO5)	6	135	1,2	99	3,3
Matières En Suspension (MES)	12	146	2,1	99	6,3
Azote Kjeldahl (NK)	6	32,7	1,0	97	2,8
Azote (NGL)	6	32,7	1,6	95	4,4
Phosphore total (Pt)	6	3,9	0,5	87	1,4

(1) Valeur fournie à titre indicatif, l'évaluation de la performance est réalisée par ailleurs

Le rejet est conforme pour tous les paramètres.

2.5 Evaluation de la performance du système de traitement

Pour les usines $\geq 2\ 000$ EH : 2 évaluations sont réalisées

- **« Conformité européenne »** : la référence est l'arrêté du 22/12/94.
 - **Pour les usines antérieures au 22/12/94**
 - Pour les usines $> 15\ 000$ EH ou $> 10\ 000$ EH en zone sensible : la mise en conformité est exigible depuis le 31/12/1998
 - Pour les usines $> 15\ 000$ EH en zone normale : la mise en conformité est exigible depuis le 31/12/2000
 - Pour les autres cas : la mise en conformité du rejet de l'usine est exigible au 31/12/2005
 - **Pour les usines postérieures au 22/12/94** : la conformité est exigible sans délai
- **« Conformité locale »** : la référence est l'arrêté d'autorisation (arrêté préfectoral). Les exigences de ce dernier sont a minima celles de l'arrêté du 22/12/94.

Pour les usines entre 200 et 2 000 EH : 1 évaluation

- « **Conformité locale** » : la référence est l'arrêté d'autorisation. Les exigences de ce dernier sont a minima celles de l'arrêté du 21/06/1996.
-

L'évaluation

L'évaluation est réalisée à partir des bilans du domaine de traitement de garanti de l'installation (DTG). La valeur obtenue par usine au regard des autorisations de rejet et de l'Arrêté du 22/12/1994 est la suivante :

Conformité à :	la directive européenne et à l'arrêté du 22/12/94	l'arrêté préfectoral (s'il existe)
FREVENT	Oui	Oui

3 Boues et sous-produits

3.1 Boues évacuées

La station d'épuration a produit 1 720 m3 de boues liquide, ce qui représente un tonnage de boues résiduelles valorisées en agriculture de : 49 tonnes de matières sèches à une siccité moyenne de 3 %.

Sous-produits

- Produits de dégrillage : 5 tonnes
- Produits de dessablage : 118 tonnes
- Produits de déshuilage : 27 m3

4 Bilan énergétique

4.1 Usine de dépollution

FREVENT	2001	2002	2003	2004	2005
Energie facturée consommée (kWh)	235 000	228 696	225 212	210 425	207 183
Energie relevée consommée (kWh)	228 930	228 258	224 038	207 996	206 697

4.2 Postes de refoulement et de relèvement

FREVENT CAMPING	2001	2002	2003	2004	2005
Temps de fonctionnement (h)	768	295	99	86	84
Volume pompé (m3)	9 216	3 540	1 188	1 032	1 008

FREVENT CITE BRIOU	2001	2002	2003	2004	2005
Energie facturée consommée (kWh)	469	175	73	273	140
Energie relevée consommée (kWh)	470	174	74	273	142
Temps de fonctionnement (h)	423	141	18	166	19
Volume pompé (m3)	7 614	2 538	324	2 988	354

5 Travaux et interventions

5.1 Travaux réalisés par le Déléguataire

Travaux

Travaux réalisés sur la station d'épuration

Renouvellement de la pompe N°1 du poste de relèvement
Renouvellement de la grille du bac de récupération des sables.

Afin d'améliorer la valorisation agricole des boues, une aire de stockage des boues déshydratées, d'une superficie de 150 m² entourée d'un mur en béton sur trois côtés, a été construite. Un emplacement prévu pour recevoir l'Unité Mobile de Déshydratation a été aménagé.

6 Propositions d'améliorations du service

6.1 Insuffisances

Etude diagnostic

Comme il a été indiqué dans le présent rapport, la station d'épuration est surchargée en débit en période de nappe haute et lors de fortes pluies.

Une étude diagnostic complète du réseau d'assainissement permettrait de localiser précisément les sources de ces désordres et de définir les aménagements à réaliser.

Réseau d'eau usées

De nombreuses bouchures de réseau d'eaux usées sont recensées dans les rues suivantes :

- rue d'Arras
- rue des Ayres
- rue du G.de Gaulle
- rue Lebas
- rue Roger Salengro
- Cité de la Blanchisserie
- Cité Amidon
- Cité Aurore
- Rue Greffrath
- Rue Jean Moulin
- Rue d' Hesdin
- Rue Haute-Thibeaupville

Ces bouchures semblent dues au manque de pente des collecteurs d'eau usée. Afin d'éviter au maximum ces bouchures qui constituent une nuisance pour les riverains, un nettoyage complet de ces portions du réseau est réalisé par camion hydrocureur six fois par an environ.

A chaque pluie, des débordements se produisent à l'angle des rue Clémenceau et Foch ; ils semblent dus à une capacité hydraulique insuffisante des collecteurs ; Dans la rue d'Hesdin, de nombreuses bouchures du réseau d'eaux usées sont rencontrées. Les inspections par caméra ont montré un mauvais état général de la conduite dont la pente est presque nulle.

Une étude diagnostic du réseau permettrait de définir les travaux à réaliser pour corriger ces désordres qui génèrent des nuisances pour les riverains.

Secteur non rétrocédés

De nombreux ouvrages d'assainissement n'ont pas été rétrocédés dans le domaine public : Cité Magnier, Cité Paul Camphin et la rue Brossolette.

Ces ouvrages ne sont pas entretenus régulièrement ; cependant, le délégataire assure les interventions de désobstructions des canalisations.

Une démarche pourrait être entreprise auprès des propriétaires de ces ouvrages afin de leur faire effectuer les travaux de mise à niveau avant l'intégration dans le domaine public. Le délégataire pourrait alors en assurer un entretien régulier.

Perspectives 2006

❖ Mettre en place l'autosurveillance des systèmes de collecte (réseaux)

La mise en place de l'autosurveillance des systèmes d'assainissement et donc des réseaux est obligatoire depuis le 10 février 1995 selon un échéancier prévu par l'arrêté du 22 décembre 1994. A compter du 31 décembre 2005, tous les systèmes d'assainissement d'au moins 2000 EH devaient faire l'objet d'une autosurveillance.

Au niveau des réseaux d'assainissement et notamment des déversoirs d'orage, les données demandées varient selon la taille des ouvrages.

Ouvrages situés à l'aval d'une zone de collecte supérieure à 10 000 EH (600kg de DBO5/j) :

- Débit déversé : Mesure en continu.
- Charge de MES et de DCOO déversée : Estimation

Ouvrages situés à l'aval d'une zone de collecte comprise entre 2 000 et 10 000 EH (120 et 600 kg de DBO5/ j) :

- Période de déversement : Estimation
- Débit rejeté : Estimation

❖ Créer le service Public de l'Assainissement Non Collectif (SPANC)

Depuis la loi du 3 janvier 1992, les communes sont chargées du service public de l'assainissement non collectif (article L.2224-8 du CGCT).

En application de l'article L.2224-9 du Code Général des Collectivités Territoriales, les communes devaient mettre en place le service assurant le contrôle de l'assainissement non collectif (assainissement autonome) pour le 31 décembre 2005.

■ CHAPITRE III

GESTION DU SERVICE

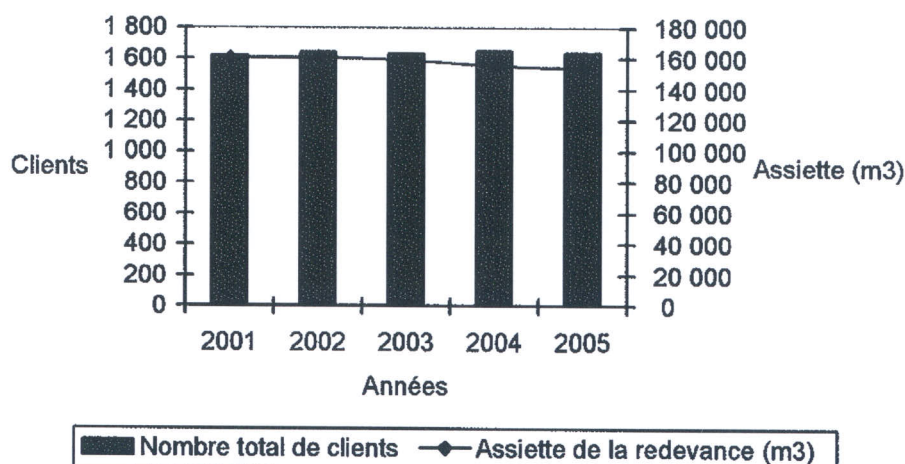
1 Clients et habitants

1.1 Nombre de clients et d'habitants – Assiette de la redevance d'assainissement

	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Clients municipaux	39	40	40	41	41	0,00 %
<i>dont bâtiments communaux</i>	29	30	30	30	30	0,00 %
<i>dont appareils publics</i>	10	10	10	11	11	0,00 %
Clients particuliers	1 581	1 628	1 619	1 634	1 621	-0,80 %
<i>dont domestiques</i>	1 576	1 623	1 614	1 629	1 616	-0,80 %
<i>dont industriels</i>	1	1	1	1	1	0,00 %
<i>dont collectifs</i>	4	4	4	4	4	0,00 %
Nombre total de clients	1 620	1 668	1 659	1 675	1 662	-0,78 %
Assiette de la redevance (m3)	160 432	160 798	159 187	155 324	153 799	-0,98 %
Habitants	3 952	3 952	3 952	3 952	3 952	0,00 %
(1) Réception d'effluents en provenance d'autres collectivités						

Le nombre total de clients a diminué de 0,78%, et les volume de l'assiette de la redevance d'assainissement ont également diminués de 0,98 %.

Evolution du nombre de clients et de l'assiette de la redevance



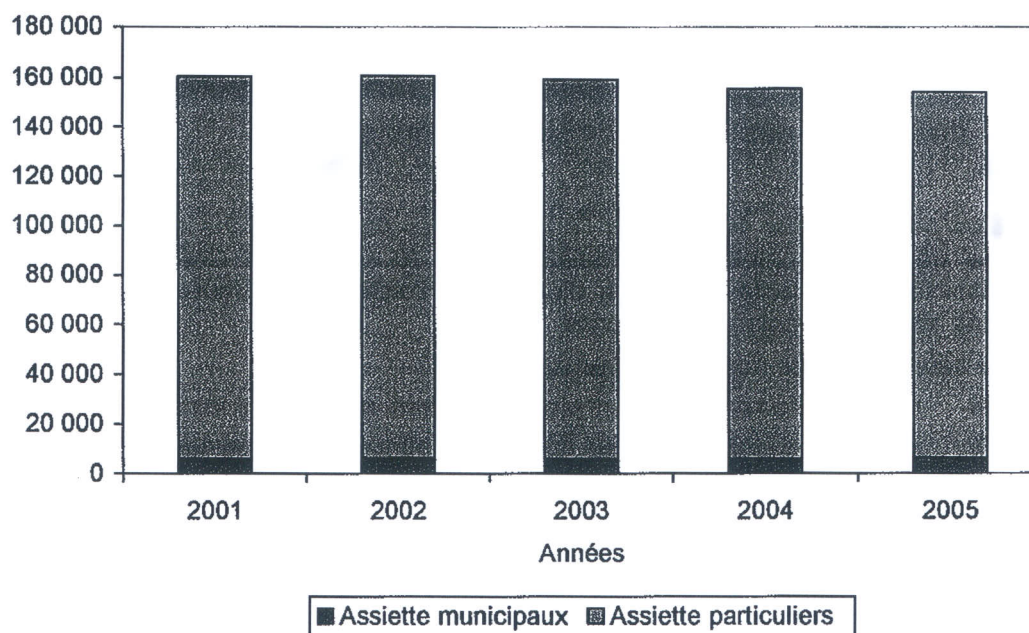
1.2 Assiette de la redevance d'assainissement

Assiette de la redevance par catégorie de clients (m³)

	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Assiette municipaux	6 182	6 461	6 258	6 156	6 478	5,23 %
<i>dont bâtiments communaux</i>	5 715	6 209	5 697	5 764	5 835	1,23 %
<i>dont appareils publics</i>	467	252	561	392	643	64,03 %
Assiettes particulières	154 250	154 337	152 929	149 168	147 321	-1,24 %
<i>dont domestiques</i>	134 590	132 885	133 771	130 066	128 080	-1,53 %
<i>dont industriels</i>	71	49	3	17	29	70,59 %
<i>dont collectifs</i>	19 589	21 403	19 155	19 085	19 212	0,67 %
Assiette totale	160 432	160 798	159 187	155 324	153 799	-0,98 %
(1) Réception d'effluents en provenance d'autres collectivités						

Nous constatons depuis 3 ans, une baisse régulière des volumes consommés par les particuliers de -2,46% entre 2003 et 2004 et de -1,24% entre 2004 et 2005. Cette baisse explique en partie la diminution de la charge entrante dans la station d'épuration.

Evolution de l'assiette de la redevance (m3)



2 Relation clientèle

Veolia Eau s'est engagée dans une démarche active au service des consommateurs à travers laquelle elle poursuit trois objectifs principaux :

- **prendre des engagements et les respecter,**
- **mesurer, maîtriser et améliorer la qualité du service,**
- **concevoir de nouvelles offres de services.**

Cette démarche s'est traduite par la simplification des processus clientèle pour faciliter l'accueil et les contacts avec les clients, l'ancrage d'une véritable culture client parmi le personnel et l'engagement sur des niveaux de service garantis applicables à tous les consommateurs (Charte Service Client).

Etre à l'écoute des demandes des consommateurs, c'est aussi se doter des outils de gestion de la relation client qui leur conviennent et répondent à leurs attentes de simplification, de disponibilité et de transparence. L'existence des Centres Service Client de Veolia Eau et du site Internet Client s'inscrivent dans cette logique.

C'est également répondre à leur exigence d'être informés directement et rapidement dès qu'un incident apparaît sur le réseau de distribution d'eau. Le système d'alerte téléphonique mis en œuvre pour prévenir les consommateurs en cas de crise vient compléter efficacement les outils traditionnels d'information de la population (communiqués, presse, haut parleur,...) et les centres service-client, auprès desquels les habitants peuvent obtenir davantage d'informations.

2.1 L'accueil et l'information des clients

Le Centre Service Client Flandres-Artois-Picardie accueille les demandes des clients 24h/24, 7 jours sur 7*

Créé pour simplifier et accélérer l'ensemble des démarches des clients mais aussi permettre une traçabilité complète du fonctionnement du service, le Centre Service Client offre la possibilité aux clients d'effectuer directement l'ensemble de leurs démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.

Ce service offre de nombreux avantages :

- disponibilité sur des larges plages horaires, notamment le midi, le soir et le week-end,
- 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),
- sécurisation de fonctionnement permettant une garantie dans la continuité du service et notamment dans le traitement des appels d'urgence.

En relation permanente avec les exploitations, le Centre Service Client constitue une véritable interface entre le consommateur et les équipes sur le terrain.



Un service accessible :
24h/24 et 7j/7 pour les urgences
du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 8h à 12h

En 2005, pour Générale des Eaux Direct région Flandres Artois Picardie :
423.127 appels ont été pris avec un temps moyen d'attente de 15 secondes,
Soit en moyenne : 1 640 appels par jour jusqu'à 2 300 appels en pointe
0.63 appels par client
154.578 courriers ont été adressés au client.

generale-des-eaux.com, le site internet client

generale-des-eaux.com permet aux clients :

d'accéder en direct aux informations communales : qualité, prix, travaux de réparation en cours,

de gérer leur compte-client, régler leur facture, consulter leur historique de consommation,

de souscrire les différents « services plus » proposés comme la mensualisation ou l'assurance fuite,

de communiquer avec nos conseillers clientèle par e-mail.

Le site donne également accès à une palette d'informations sur l'eau en général et sur Générale des Eaux en particulier. 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 2005, 9300 connexions au site internet régional ont été enregistrées.

➤ L'alerte des consommateurs

En cas d'incident sur le réseau de distribution d'eau potable, Générale des Eaux propose aux collectivités un nouveau service : l'information des consommateurs par téléphone. Une information ciblée est alors délivrée aux habitants.

10 000 foyers, soit près de 25 000 personnes, peuvent être contactés en moins de 2 heures avec une grande réactivité et de manière sélective.

Une enquête menée par l'institut Louis Harris auprès d'un échantillon de 300 personnes ayant reçu un message confirme que 74% des consommateurs jugent ce dispositif très utile et que la quasi-totalité d'entre eux (99,3%) souhaitent qu'il continue à être utilisé en cas de nouvelle crise.

➤ L'information des clients

Des dépliants d'information à l'attention des clients sont mis à disposition dans les lieux d'accueil ou sur demande. Ces plaquettes donnent des informations sur le service de l'eau et d'assainissement, des informations pratiques pour le consommateur pour maîtriser sa consommation et préserver l'environnement, des informations sur les métiers de l'eau, la qualité de l'eau, la santé.

➤ Les performances du service client

➤ La mesure de la satisfaction clientèle (baromètre IPSOS)

Une étude est réalisée annuellement par le CECOP auprès de 1000 français. Les résultats de la dernière enquête indiquent que 87% d'entre eux se déclarent satisfaits du service de l'eau dans leur commune (données obtenues en septembre 2004).

Générale des Eaux mesure également en continu la satisfaction de sa clientèle avec un baromètre de satisfaction mis en place depuis 2000. Cette mesure est utilisée pour améliorer constamment la qualité du service rendu. Réalisé par l'institut de sondages IPSOS, ce baromètre analyse le niveau de satisfaction des clients sur l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre de la gestion d'un service d'eau. Les taux de satisfaction ¹ ci-dessous sont ceux mesurés au niveau de la Région Flandres Artois Picardie

	Région F.A.P.		National 2	
	2004	2005	2004	2005
Satisfaction globale par rapport au service d'eau	79.9 %	80.8 %	79,6 %	79.7 %
Qualité de l'eau	59.0 %	66.1 %	66,0 %	70.0 %
Informations jointes à la facture	82.6 %	86.7 %	82,4 %	84.2 %
Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement	90.7 %	88.1 %	85,9 %	85.7 %
Qualité de l'accueil téléphonique	84.0 %	86.0 %	82,3 %	83.1 %
Qualité de l'accueil en agence	91.3 %	85.7 %	86,9 %	87.2 %

¹ total des clients satisfaits

² Baromètre réalisé par téléphone par IPSOS entre novembre 2003 et octobre 2004 sur un échantillon national de 4400 clients de Générale des Eaux

➤ Traitement des demandes par téléphone (Statistiques Régionales)

423.127 appels ont été réceptionnés durant les heures d'ouverture de Générale des Eaux Direct – du lundi au vendredi de 8h.00 à 19h.00 et le samedi de 9h.00 à 12h.00.

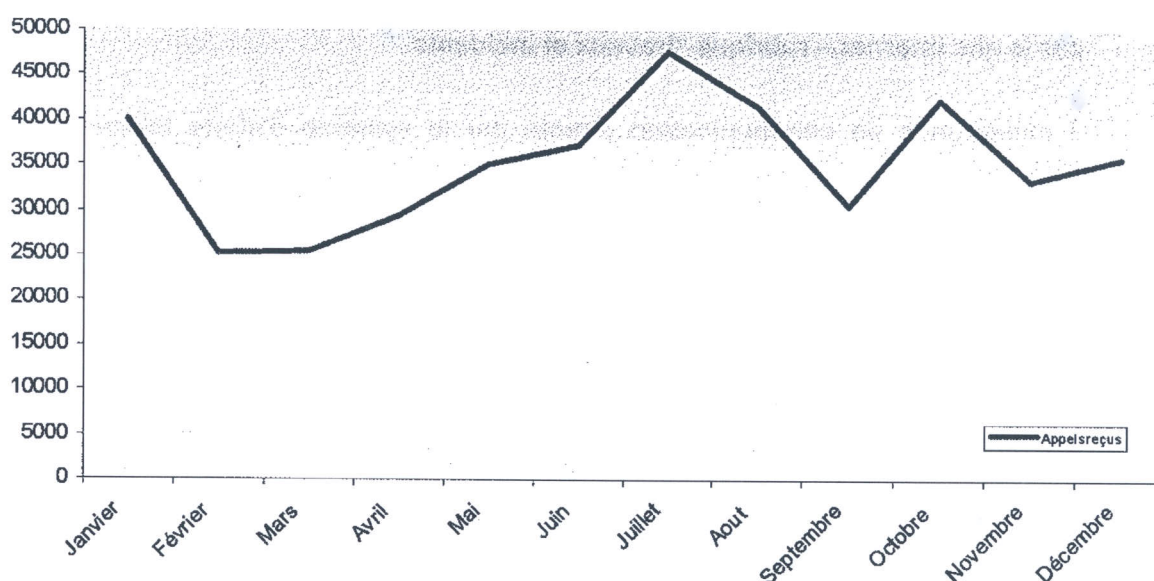
15.658 appels pour les urgences ont été réceptionnés en dehors des horaires d'accueil clientèle.

91.3 % des appels ont été pris en charge en moins de 15 secondes d'attente.

Temps moyen des communications téléphoniques : 2 min. 34 sec.

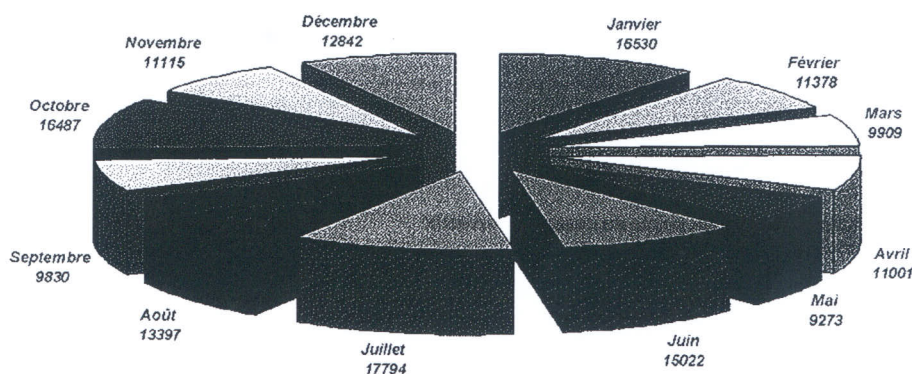
Temps moyen de traitement après appel : 2 min. 08 sec.

Temps moyen de traitement complet : 4 min. 42 sec.



➤ Traitement des courriers (Statistiques Régionales)

154.578 courriers ont été réceptionnés.



➤ Informations événementielles (Statistiques Régionales)

47 messages d'informations délivrés par le serveur vocal interactif . Leur diffusion correspondant à prévenir, par message d'accueil, les clients d'une zone importante ciblée et touchés par des perturbations accidentelles (*rupture d'une canalisation importante, ...*).

4.832 communiqués d'information sur la réalisation de travaux d'exploitation ont été réalisés. Suivant la nature de l'intervention, l'information a été diffusée soit :

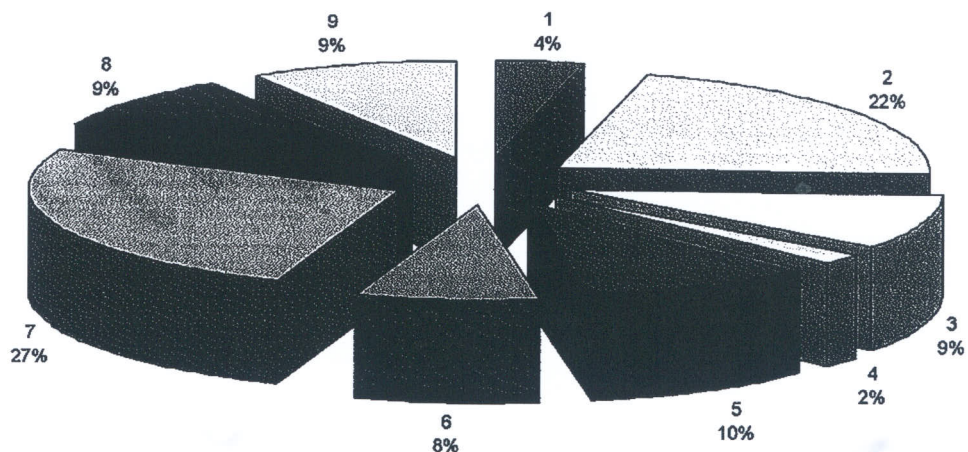
par voie de presse locale,

par dépôt d'avis d'arrêt d'eau chez les clients,

par Générale des Eaux Direct en réponse aux appels téléphoniques,

par le site internet – rubrique "travaux et incidents

3 campagnes de communication directe par le système d'alerte téléphonique ont été assurées.



- 1 - Abonnement concernant les points de desserte nouveaux
- 2 - Echéanciers, facilités de paiement
- 3 - Enquêtes
- 4 - Réclamation factures
- 5 - Mutation (résiliation et abonnement)

- 6 - Changement de compteur
- 7 - Informations : factures, services, qualité de l'eau, tarifs,
- 8 - Dossiers impayés
- 9 - Techniques : demande d'intervention urgente, rendez-vous,...

2.2 L'activité clientèle sur la collectivité de Frevent (asst)

Veolia Eau s'engage à rechercher des solutions personnalisées pour aider les abonnés en difficulté financière.

-
- Nombre de dégrèvements : 13
-

Veolia Eau propose à ses clients de nombreux modes de paiement pour simplifier le règlement de leur facture et leur permettre de mieux maîtriser leur budget Eau.

En 2005, des campagnes de promotion du prélèvement automatique et de la mensualisation ont été conduites pour faire bénéficier à un plus grand nombre de clients ces facilités de paiement.

- Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation) : 12,03%

Veolia Eau engage des actions de recouvrement pour diminuer les impayés tout en limitant le recours aux coupures d'eau.

- Pourcentage d'impayés en nombre : 0,73%
- Pourcentage d'impayés en volume : 4,80%

2.3 La Charte Service Client Veolia Eau, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, Veolia Eau s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention. En cas de non-respect de ses engagements, elle rembourse au client l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €. Des résultats mesurés pour une performance en constante progression sur la Région-Flandres-Artois-Picardie

Pourcentage de non-conformités de la Région Flandres Artois Picardie : 2,51 %
Nombre d'indemnisations charte : 45

2.4 Les prestations offertes au client

Information sur le service de l'assainissement

Information sur le service d'assainissement	① @ 
Complément d'information	① sous 24 h les jours ouvrables

Prix du service et modes de paiement

Information sur le prix du service	① @ et information sur le prix du service lors de l'abonnement
Information sur les modifications significatives des tarifs	
Présentation de la facture facilitant la compréhension	 et @ demande de duplicata
Les supports de paiement	TIP, chèque, carte bancaire par téléphone au CSC ou par internet, Minitel, paiement en espèces à la Poste Prélèvement, mensualisation

Dépliants d'informations pratiques sur l'eau

Fiches Clients : - Préserver la qualité de l'eau chez vous ; - La qualité de l'eau potable ; - Le calcaire dans l'eau ; - Le chlore dans l'eau ; - Comprendre votre facture d'eau ; - Maîtriser votre consommation ; - Le plomb ; - Les nitrates ; - Equiper votre habitation d'un système d'assainissement non collectif ; - Raccorder votre habitation au réseau public d'assainissement collectif ; - Votre eau au quotidien.	Disponibles sur les sites d'accueil  Envoi sur demande
Le dossier d'abonnement ou guide pratique de bienvenue	 à l'abonnement
Le magazine « le Petit Journal de l'Eau »	 à chaque facture

Services

Centre Service Client Région Flandres Artois Picardie	0 801 108 801 prix appel local à partir d'un poste fixe
Urgences	24 heures / 24 heures et 7 jours / 7 jours
Démarches administratives	du lundi au vendredi de 8 h à 19 h le samedi de 9 h à 12 h
Service Internet client	@ generale-des-eaux.com
Information sur le fonctionnement du service	 Dossier d'information et règlement du service aux nouveaux abonnés
Abonnement et résiliation par téléphone	①
Installation des nouveaux branchements	Devis d'installation sous 8 jours après rendez-vous d'étude des lieux Réalisation des travaux sous 15 jours ou à la date qui convient au client (après obtention des autorisations)
Demande nécessitant une intervention à domicile	① respect des rendez-vous fixés avec le client dans une plage horaire de 2 heures maximum.
Urgences techniques	① intervention dans les 2 heures en zone urbaine , 4 heures en zone rurale
Difficultés financières	Mise en œuvre du dispositif de Solidarité Eau-Logement

■ CHAPITRE IV

PERFORMANCES DU SERVICE

1 La démarche indicateur de performance

Depuis 2002, la mesure de la performance des services d'eau et d'assainissement rendue par le couple constitué par l'entité organisatrice et l'opérateur s'est imposée comme un nouvel outil d'évolution de la gestion des services publics locaux.

Après deux exercices fondés sur le référentiel bâti par le SPDE, les rapports annuels du délégataire ont été adaptés l'année dernière pour adopter les indicateurs de performance tels qu'ils découlent des travaux de l'Institut de la Gestion Délégée (IGD) dont les partenaires sont :

- les collectivités locales (FNCCR),
- les conseils (SP 2000, DE Conseil),
- les associations (France Qualité Publique),
- les normalisateurs (AFNOR),
- les opérateurs (SPDE).

Pour le service de l'assainissement, les indicateurs ont été sélectionnés dans les domaines où les enjeux sont significatifs la continuité de la collecte, la dépollution, l'état du patrimoine et sa gestion durable, la gestion des boues, la satisfaction des usagers, la qualité du recouvrement, l'accès à l'eau, la certification et enfin le prix.

Calculés sur la base de données vérifiables, ces indicateurs devront être appréciés sur la durée : ils favoriseront ainsi les conditions d'optimisation du service.

2 La mesure de ces indicateurs sur le service³

2.1 Continuité du service public

L'évacuation des effluents doit pouvoir être assurée avec le maximum de fiabilité afin de limiter la gêne pour les usagers. L'IGD a retenu la comptabilisation des débordements pour évaluer les défaillances du système de collecte. Le taux de désobstruction du réseau est maintenu car une obstruction sur le réseau entraîne souvent un débordement touchant un ou plusieurs usagers

	2005
Taux de curage curatif (désobstruction) pour 1000 abonnés (U./1 000 abonnés)	20,77

³ les définitions des indicateurs sont fournies dans le glossaire en annexe au présent document.

2.2 Dépollution et traitement

Selon une étude CECOP, le traitement des eaux usées est au premier rang des préoccupations des élus.

Leurs attentes à l'égard des opérateurs privés sont fortes en matière de gestion des boues, d'assainissement collectif et non collectif.

Du côté des consommateurs, les préoccupations environnementales sont également croissantes (54% des Français estiment qu'il faut limiter l'usage des engrais dans l'agriculture) et ils sont de plus en plus nombreux à connaître le « prix » de l'assainissement.

Il est donc essentiel de mesurer la contribution du service d'assainissement à la protection de l'environnement, à travers les différentes étapes de la chaîne de traitement des eaux usées.

Taux de conformité des rejets d'épuration

Cette analyse s'appuie sur l'ensemble des bilans réalisés au cours de l'exercice. Seuls sont exclus les bilans inutilisables écartés pour des problèmes divers tels que panne sur un préleveur par exemple.

	2005
Nombre de bilans conformes / nombre de bilans disponibles dans l'année (%)	91,67
Pour information : nombre de bilans disponibles	12

Indice de conformité réglementaire des rejets

L'objectif est d'améliorer les performances de la dépollution et de mettre aux normes les systèmes de traitement.

L'évaluation est réalisée sur la base des bilans compris dans le *domaine de traitement garanti* de chaque usine.

Les résultats sont conformes :

	2005
- à la Direction Européenne et au décret de transposition (Oui = 1 et Non = 0)	1
- à l'arrêté préfectoral (s'il existe)(Oui = 1 et Non = 0)	1

2.3 Satisfaction des clients

Le baromètre de mesure de la satisfaction de nos clients est réalisé en continu par IPSOS. Les résultats de la dernière vague d'enquête indiquent que 79,7 % des clients interrogés sont

satisfaits du service de l'eau (échantillon de 4 400 clients)

	2005
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	1

(*) Aucune mesure = 0, Existence d'une mesure statistique d'entreprise = 1 et Existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service = 2

2.4 Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service conditionne pour partie la satisfaction des clients et la durabilité du service : c'est pourquoi la qualité du recouvrement constitue un indicateur pertinent, tant pour la Collectivité que pour le client final.

	2005
Taux d'impayés (%)	4,8

Ce taux vaut pour les services de l'eau et de l'assainissement dès lors que la facturation couvre les deux services.

2.5 Accès à l'eau

La reconnaissance du rôle des clients, comme acteur à part entière, dans la gestion de l'eau et de l'assainissement, s'apprécie également à travers les possibilités d'accès à l'information sur l'eau et d'expression qui leur sont offertes dans le cadre d'instances comme la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

	2005
Existence d'une Commission Départementale Solidarité sur l'Eau (Oui = 1 et Non = 0)	1

2.6 Certification

➤ Certification "qualité du service"

En ce qui concerne Veolia Eau, l'ensemble des entités régionales sont certifiées ISO 9001 (version 2000), ce qui atteste de l'engagement dans une démarche normalisée d'amélioration continue des services aux clients.

	2005
Obtention de la certification ISO 9001(2000) (indice de 0 à 2)	2

(*) Non = 0 En cours = 1 certification obtenue par l'exploitant = 2

➤ Accréditation "analyse de la qualité de l'eau"

La liaison à un laboratoire accrédité 24 h sur 24 h atteste notamment de la capacité de l'exploitant à réaliser des analyses dans le domaine de l'eau, donc de satisfaire à une obligation de résultat.

	2005
Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service a accès par lien conventionnel ou organique (Oui = 1 et Non = 0)	1

■ CHAPITRE V

ECONOMIE DE LA DELEGATION

1 Modalités d'établissement du compte rendu financier

Conformément à la loi le compte rendu financier retrace la totalité des opérations afférentes à la délégation : ensemble des produits facturés pour les activités bénéficiant d'une exclusivité, y compris parts de tiers, ensemble des charges du service.

L'établissement des comptes rendus financiers a fait l'objet de choix méthodologiques nationaux, portant en particulier sur le traitement des charges indirectes et des charges économiques calculées ; il s'agit là d'une démarche classique en comptabilité analytique et conforme aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables.

Les principes retenus sont exposés de façon très détaillée dans une annexe au compte rendu financier jointe au présent rapport.

De façon très générale, on peut retenir les principes suivants :

1.1 Eléments issus de la comptabilité du Siège et de la Direction Régionale

Eléments directement imputables au contrat

Tous les produits sont imputés directement par contrat. Les charges directes sont imputées directement sur le contrat concerné, qu'il s'agisse de charges d'exploitation (énergie électrique, achats d'eau, produits de traitement, analyses, contributions, ...) ou de charges économiques relatives aux investissements contractuels ou au renouvellement.

Eléments faisant l'objet d'une répartition (frais répartis)

Les charges indirectes proviennent de chaque niveau organisationnel : siège social, région, secteurs ou agences... Ces charges indirectes sont réparties selon le critère de la valeur ajoutée. Ce critère de répartition s'applique à chaque niveau : du siège au contrat. Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue « en cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant pour chaque Direction Régionale, puis de procéder de la même manière de la Direction Régionale vers les niveaux organisationnels plus fins.

1.2 Eléments à caractère économique

Les investissements réalisés par le Délégataire et les obligations de renouvellement à sa charge font l'objet d'une présentation économique spécifique, conformément aux pratiques usuelles de la comptabilité analytique.

2 Indicateurs financiers

2.1 Compte Rendu Financier

Région Flandres Artois Picardie



Compte Rendu Financier Année 2004 / 2005

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Assainissement

G3591

Frevent (asst)

	2004	2005	Variation
PRODUITS (hors TVA)	257 756	261 368	1,40 %
Produits d'exploitation	249 967	254 990	2,01 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	7 789	6 378	-18,12 %
CHARGES	292 748	293 872	0,38 %
Personnel	101 183	85 315	-15,68 %
Energie électrique	14 917	14 491	-2,88 %
Produits de traitement	5 447	4 581	-15,90 %
Analyses	1 575	2 500	58,73 %
Sous-traitance, matières et divers	33 020	59 663	80,69 %
Impôts locaux, taxes et redevance prélèvement	3 726	3 212	-13,79 %
Autres dépenses			
Transports et déplacements	4 689	3 998	-14,95 %
Informatique	5 003	3 795	-24,15 %
Frais de poste et télécommunication	3 963	3 135	-20,89 %
Locaux et assurances	11 755	10 103	-14,05 %
Autres	-100	-3 162	-3052,00 %
Non-valeurs	2 921	1 088	-62,75 %
Contribution des services centraux	12 173	11 044	-9,27 %
Charges relatives aux investissements			
Investissements contractuels	1 494	3 022	102,28 %
Garantie de renouvellement	31 158	31 120	-0,12 %
Compte de renouvellement	9 854	10 171	3,22 %
Participations contractuelles			
Redevances et surtaxes	49 970	49 796	-0,35 %
RESULTAT BRUT	-34 992	-32 504	7,11 %
RESULTAT NET	-34 992	-32 504	7,11 %

■ CHAPITRE VI

ANNEXES

1 Glossaire

Assiette de la redevance d'assainissement : volume total facturé aux usagers du service

Capacité de traitement : capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en fonction des paramètres caractéristiques des eaux usées (m3/jour, ou Kg de DBO5/jour, etc.).

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

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide

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.

Eaux usées non domestiques : eaux usées provenant d'un usage non domestique (rejet industriel,...) nécessitant pour pouvoir être rejetées dans le réseau d'assainissement de la Collectivité une autorisation et éventuellement une convention spéciale de déversement

Habitants : population INSEE des communes assainies, sans double compte et après correction en cas de couverture partielle d'une commune

Indice de conformité réglementaire des rejets : Oui = 1 ; Non = 0. L'indice mesure la performance du système de traitement selon les règles de calcul définies dans la réglementation nationale. Dans le cas de plusieurs unités de traitement, la note est calculée au prorata des charges.

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 clients (nombre d'usagers ou nombre d'usagers raccordables) : nombre de points de déversement, faisant l'objet d'une demande d'abonnement au service d'assainissement au 31.12 de l'exercice considéré.

N - TK : Azote Kjeldahl. L'azote Kjeldahl est un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

N - NGL : Azote total. L'azote total comprend l'azote Kjeldahl, les nitrates et les nitrites.

Population équivalente : 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) est égal à 60 grammes de DBO₅ par jour

Pt : Phosphore total. Le phosphore total est un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

Taux d'appels perdus : 100 – (Appels traités / appels reçus)

Taux d'appels traités : nombre de décrochés inférieurs ou égale à 30 secondes/Nombre d'appels reçus.

Taux d'impayés en montant : taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année n-1 au 31.12

de l'année n = Montant des impayés relatifs à la facturation de l'année n-1 / montant des factures émises relatives à l'année n-1.

Taux de boues évacuées selon filière pérennisée : TMS boues admises par une filière pérennisée / TMS total des boues produites. La pérennité de la filière se caractérise de la manière suivante :

- Epandage : plan d'épandage + autorisation de transport.
- Décharge : siccité supérieure à 30% + autorisation de transport.
- Solution thermique : autorisation d'exploitation du gestionnaire de l'unité d'incinération + autorisation de transport.
- Compostage : déclaration d'exploitation ou autorisation si supérieur à 10 000 t. de boues/an.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire (à chaque facture ou mensuel).

Taux de conformité des rejets d'épuration : nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés dans l'année. Un bilan est considéré comme non conforme dès lors qu'un paramètre dépasse les seuils fixés par l'arrêté préfectoral. Dans le cas de plusieurs usines ce taux est pondéré par la charge arrivant sur chaque usine.

Taux de curage curatif (désobstruction) pour 1 000 abonnés : nombre total d'interventions de curage curatif sur réseaux et branchements (hors avaloirs) / (nombre d'abonnés x 1 000). L'indicateur conduit à identifier les éventuels défauts structurels des réseaux.

Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers : nombre de débordements ou d'inondations survenus dans les locaux des usagers / nombre d'abonnés) x 1 000.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) : nombre de demandes d'abonnement (mouvements de clients) rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de « points noirs » par kilomètre : nombre de "points noirs" / longueur totale du réseau (hors branchements). Un "point noir" est un site structurellement sensible, qui nécessite une intervention 2 fois par an ou plus.

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

Taux de réclamation : nombre de réclamations arrivées par voie écrite / 1 000 clients. Les réclamations prises en compte sont celles relatives aux non conformités réglementaires et au non respect des engagements pris pour l'exécution du service. Pour Veolia Eau cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre de l'Agence sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001 (2000). Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

Taux de règlement en espèce à la poste : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures en espèce à la poste (service gratuit).

Taux de réponse au courrier : nombre de réponses au courrier dans un délai inférieur ou égal à 8 jours / Nombre total de courriers traités (traités = qui nécessitent une réponse).

2 Annexe au compte rendu financier

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

Dans ce contexte, au sein de la Région 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 rendu financier 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 d'établissement de ces produits et de ces charges.

1. Changement d'estimation

Comme il est précisé au §2, les produits inscrits dans le compte rendu financier regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat.

Toutefois, la Société a opéré un changement au cours de l'exercice 2005 dans ses

comptes sociaux d'entreprise. En effet, jusqu'au 31 12 2004, elle comptabilisait en stock, valorisé globalement en coût de revient, « l'eau dans les compteurs », c'est-à-dire l'eau livrée non facturée au client car non mesurée individuellement. Ce n'était qu'après le relevé de compteurs de l'exercice suivant que ces volumes en attente étaient facturés, et ils étaient dès lors intégrés au chiffre d'affaire (et donc dans le compte rendu financier) de ce dernier exercice.

A compter de 2005, la Société valorise « l'eau dans les compteurs » à son prix de vente par le biais de factures à établir ; elle la comptabilise donc en chiffre d'affaires de l'exercice de consommation et non plus d'émission des factures des volumes correspondants. Le chiffre d'affaires présenté dans les comptes sociaux et dans les comptes rendus financiers se fonde désormais sur les volumes distribués dans l'exercice, valorisés en prix de vente.

En effet, les améliorations continues des capacités du système d'information et des données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une plus grande précision les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

Cette approche est en outre cohérente avec les nouvelles normes comptables IFRS applicables aux comptes consolidés.

Ce changement comptable a été analysé comme un changement d'estimation dont l'impact, eu égard à son importance sur certains contrats et à son caractère non récurrent, a été comptabilisé en résultat exceptionnel au compte de résultat 2005 de la Société. Il n'a de ce fait pas non plus été porté dans les comptes rendus financiers établis par la Société au titre de 2005 qui se sont attachés à retracer un exercice de croisière d'application du nouveau mode d'estimation.

2. Produits

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

Ces produits ont fait l'objet d'un changement d'estimation tel qu'exposé au §1.

3. Charges

Les charges inscrites dans le compte rendu financier englobent

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 31) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 32). tant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 312).

3.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation ;

- les autres charges, concernant notamment les 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.

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

3.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" ⁴.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

- Investissements financés par le délégataire :

Ces investissements sont pris en compte dans le compte rendu financier, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- * pour les biens appartenant au délégataire (biens propres) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment du contrat ;
- * pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

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

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement.

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.

⁴ 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.

- Garantie de renouvellement

La garantie de renouvellement 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 5 dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation 6, le montant de la garantie de renouvellement correspond aux dépenses prévisionnelles de renouvellement lissées sur la durée des différentes périodes contractuelles. 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 rendus financiers (fichier des installations en jouissance temporaire);

- et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours 7.

Ce calcul, comparable à ceux retenus pour la détermination des "réserves techniques" des compagnies d'assurances, permet d'évaluer le risque du délégataire. La garantie de renouvellement couvre la totalité de l'obligation contractuelle du délégataire, y compris les renouvellements anticipés ou imprévus.

En revanche, pour certains contrats aux dispositions spécifiques, il a été inscrit un montant correspondant à une définition contractuelle dès lors repris sous la rubrique « Compte de renouvellement ».

- 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 2005 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,83 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

⁵ C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

⁶ L'obligation de renouvellement naît lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :
- le bien doit faire partie de ceux dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- le renouvellement est prévu pendant la durée du contrat.

⁷ 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.]

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

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

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

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

titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

3.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3. Autres charges

3.3.1. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes rendus financiers comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2005 au titre de l'exercice 2004.

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 rendu financier 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 rendus financiers, 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 exclus.

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte rendu financier 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 rendus financiers présentés anticipent sur 2005 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2006.

3 Textes réglementaires

3.1 Eaux usées

Evaluation de la conformité des STEP

Les exploitants doivent fournir les données autosurveillance à la police de l'eau : les données sur la conformité des stations d'épuration sont ensuite consolidées pour être transmises à la Commission Européenne.

En 2005, la France a été condamnée par la Cour de justice des communautés européennes⁸ pour n'avoir pas transmis à temps à la Commission les informations qui devaient être recueillies dans le cadre de la surveillance des rejets et des boues résiduaires dans les zones sensibles et concernant les agglomérations de plus de 10 000 EQH (article 15 de la directive ERU de 1991).

Zones sensibles à l'eutrophisation : traitement renforcé dans les STEP de plus de 10 000 EQH⁹

Suite à l'arrêt de la Cour de justice des communautés européennes du 23 septembre 2004 condamnant la France pour insuffisance de délimitation des zones sensibles, il est nécessaire de prévoir des traitements plus poussés pour certaines stations d'épuration (supérieures à 10 000 équivalents-habitants) rejetant leurs eaux directement ou indirectement dans les eaux marines, les étangs littoraux, les eaux conchylicoles...

Les arrêtés de délimitation des zones sensibles sont pris par les préfets coordonnateurs de bassin, après concertation avec les représentants des communes et de leurs groupements, des usagers de l'eau et les opérateurs privés, et après avis du comité de bassin¹⁰.

La révision est impérative en 2005 dans les bassins Artois-Picardie, Seine-Normandie, Loire-

⁸ CJCE 16 juin 2005, Commission des communautés européennes c/ République française (aff C-191/04).

⁹ Circulaire du 9 novembre 2004 relative à l'assainissement des eaux usées urbaines. Exécution de l'arrêt de la CJCE du 23 septembre 2004 (insuffisance de la désignation des zones sensibles à l'eutrophisation dans quatre bassins versants) (BO du Ministère de l'Ecologie et du développement durable n°2005-5 du 15 mars 2004) ; Circulaire du 23 juin 2005 sur les modalités de la révision de la délimitation des zones sensibles définies en application de la directive n° 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires à opérer avant la fin de l'année 2005.

¹⁰ Décret n°2005-636 du 30 mai 2005 relatif à l'organisation de l'administration dans le domaine de l'eau et aux missions du préfet coordonnateur de bassin.

Bretagne et Rhône-Méditerranée, pour la prise en compte de l'arrêt de la Cour de justice des communautés Européennes ; dans les bassins où aucune révision n'apparaît nécessaire en 2005, les Préfets pourront prévoir un réexamen de la délimitation en 2009.

Par ailleurs, il est d'ores et déjà nécessaire de prévoir des actions de mise en conformité portant sur les causes de pollution autres que l'insuffisance de traitement (réseaux défectueux, pollutions pluviales, rejets des STEP de moins de 10 000 EQH,...)

Epandage des boues d'épuration urbaines : régularisation accélérée¹¹

Le dispositif de contrôle par les services de la police de l'eau, qui doit porter sur la qualité des boues et l'activité « épandage », a commencé à s'appliquer à l'été 2005 : outre la régularisation des plans d'épandage, les collectivités et les exploitants doivent aussi régulariser leurs capacités de stockage.

En parallèle, et afin de prévenir les pollutions à la source, une politique volontariste en matière de police des réseaux, et notamment d'autorisations de déversement des eaux usées autres que domestiques, doit être mise en œuvre.

3.2 Protection de la ressource

Généralisation des périmètres de protection : après le principe, la mise en œuvre

D'ici le 1er janvier 2007, les dossiers relatifs aux périmètres de protection seront confiés aux DDASS : celles-ci informeront les collectivités et les sociétés de distribution d'eau sur la démarche d'élaboration du plan départemental de protection des captages¹², qui a vocation à s'intégrer dans le plan régional santé et environnement, élaboré en 2005, ainsi que sur les responsabilités encourues en cas d'absence de mise en place des périmètres.

Le plan départemental devra notamment privilégier les captages desservant des populations numériquement importantes ou/et dont les indicateurs de qualité des eaux justifient prioritairement des mesures de protection des risques. Il identifiera également les actions visant à s'assurer que soit mentionnée la protection des ressources dans le document annuel de la DDASS joint à la facture d'eau, ainsi que dans le rapport annuel sur le prix et la qualité de l'eau.

80% des captages d'eau destinés à la consommation humaine devront être protégés d'ici 2008 et 100 % d'ici 2010 (loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique).

Protection des ressources contre les nitrates

Les communes et leurs groupements et, le cas échéant, l'Etablissement Public Territorial de Bassin et la Commission Locale de l'Eau, sont consultés dans le cadre de l'élaboration de programmes d'action contre l'érosion des sols¹³.

L'objectif est de mieux protéger les eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole : limitation de l'épandage d'azote issu des effluents d'élevage¹⁴ dans les zones dites

¹¹ Circulaire du 18 avril 2005 relative à l'épandage agricole des boues de stations d'épuration urbaines : recommandations relatives aux contrôles du respect de la réglementation pour les services de l'eau et à l'information du public (DE/SDPGE/BLP, BO n°9).

¹² Circulaire DGS/SD7A n°2005/59 du 31 janvier 2005 relative à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'action départemental de protection des captages servant à la production d'eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'aux moyens des DDASS et DRASS dans le domaine de l'eau nécessaires pour effectuer ce plan (NOR : SANP0530059C, non parue au JO).

¹³ Décret n° 2005-117 du 7 février 2005 relatif à la prévention de l'érosion et modifiant le code rural (JO du 12).

¹⁴ Décret n° 2005-634 du 30 mai 2005 modifiant le décret n°2001-34 du 10 janvier 2001 relatif aux programmes d'action à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

vulnérables, obligation faite aux agriculteurs sollicitant des aides pour les surfaces irriguées de mettre en place une surface consacrée au couvert environnemental, sans épandage de fertilisants organiques ou minéraux¹⁵.

Lutte contre la pollution par certaines substances dangereuses¹⁶

Un programme national d'action, dont les dispositions reprises sont dans les SDAGE, prévoit de réduire ou d'éliminer la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses ou micropolluants (mercure, cadmium, ...).

Ce programme organise aussi la surveillance des milieux aquatiques et des sources de pollution.

Le rejet des eaux pluviales des installations classées autorisé sous conditions¹⁷

Si les installations classées pour la protection de l'environnement peuvent rejeter dans le sous-sol leurs eaux pluviales, certaines conditions sont requises lorsque le ruissellement de ces eaux risque d'entraîner certaines substances polluantes (collecte et confinement, traitement, échelonnement dans le temps du rejet,...).

L'eau au cœur des exigences environnementales pour les élevages les plus polluants¹⁸

Concernant les installations d'élevages, soumises à déclaration ou à autorisation, des précisions sont apportées sur la protection des forages, la prévention de l'écoulement des boues et d'eaux polluées vers les cours d'eau, la capacité et l'étanchéité des stockage d'effluents, le traitement et l'autosurveillance des effluents. Les dispositions concernent également les conditions de collecte des eaux de nettoyage, d'évacuation des eaux de pluie et d'épandage des boues et de maîtrise des consommations d'eau. Ces dispositions font l'objet de prescriptions spécifiques dans les zones vulnérables, notamment pour les zones d'excédent structurel (nitrates et phosphore).

Le délai de mise en conformité, fixé par arrêté préfectoral, ne devra pas dépasser le 31

(JO du 31 mai 2005), **Arrêté du 30 mai 2005** modifiant l'arrêté du 6 mars 2001 relatif aux programmes d'action à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole (JO du 31 mai 2005).

¹⁵ **Décret n° 2004-1429 du 23 décembre 2004** relatif aux exigences réglementaires en matière de gestion des exploitations et aux bonnes conditions agricoles et environnementales conditionnant la perception de certaines mesures de soutien en faveur des agriculteurs et modifiant le code rural (JO du 29 décembre 2004), **Arrêté du 12 janvier 2005** pris pour l'application des articles R615-10 et R615-12 du code rural et relatif aux règles de couvert environnemental et d'assolement (JO du 19).

¹⁶ **Décret n°2005-378 du 20 avril 2005** relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 23 avril 2005). **Arrêté du 20 avril** pris en application du décret du 20 avril relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 23 avril 2005). **Arrêté du 30 juin 2005** relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 13 juillet 2005). **Arrêté du 30 juin 2005 modifiant l'arrêté du 2 février 1998** relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JO du 8 juillet 2005).

¹⁷ **Arrêté du 13 juin 2005 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1990** relatif à l'interdiction des rejets de certaines substances dans les eaux souterraines en provenance d'installations classées et l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JO du 13 juillet).

¹⁸ **Arrêté du 7 février 2005** fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les élevages de bovins, de volailles ou/et de gibiers à plumes et de porcs soumis à déclaration au titre du livre V du code de l'environnement (JO du 31 mai 2005). **Arrêté du 7 février 2005** fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les élevages de bovins, de volailles et/ou de gibiers à plumes et de porcs soumis à autorisation au titre du livre V du code de l'environnement (JO du 1^{er} juin 2005).

décembre 2008.

Evaluation des incidences « eau » des documents d'urbanisme¹⁹

Pour renforcer leur cohérence avec les documents de planification et de protection des eaux, les documents d'urbanisme font l'objet, avant leur adoption, d'une évaluation environnementale transmise au Préfet et mise à disposition du public²⁰.

Simplification des polices de l'eau et de la pêche²¹

La simplification des règles d'exercice des polices concernées par l'eau porte notamment les procédures d'autorisation et de déclaration au titre de la police de l'eau et des milieux aquatiques et de la police de la pêche, ainsi que la possibilité pour le Préfet de transiger sur la poursuite des délits et contraventions. En contrepartie, celui-ci pourra exercer son droit d'opposition à des opérations déclarées qui, par exemple, ne seraient pas compatibles avec le SDAGE ou le SAGE : plusieurs décrets d'application doivent être pris au cours de l'année 2006.

Par ailleurs, les brigades départementales de la pêche sont associées à la Police de l'Eau dans ses différentes actions²².

En parallèle, les Préfets sont invités à favoriser les actions concertées avec la Police de l'Eau et à utiliser les mesures d'urgence en cas d'atteintes réitérées au milieu aquatique²³.

Mise à jour des SDAGE et consultation des collectivités locales²⁴

La mise à jour des SDAGE, qui doit être achevée au plus tard en Décembre 2009, se poursuit. Après la consultation du public en 2005, les collectivités locales doivent être associées à cette démarche dans le cadre d'une concertation approfondie prévue au cours de l'année 2006.

Des mesures pourront être mises en œuvre de 2007 à 2009 sans attendre la mise à jour des SDAGE (mesures existantes, prises en application des directives du secteur « eau » et incluant des dispositions comme les contrôles des rejets et des prélèvements, l'interdiction des rejets polluants,... ; mesures nouvelles incluant le renforcement des mesures existantes pour atteindre l'objectif de 2015).

En parallèle est élaboré le 9^{ème} programme d'intervention des Agences de l'Eau.

Il appartient au Préfet coordonnateur de bassin d'approuver le SDAGE : celui-ci a désormais un rôle clé dans le domaine de la gestion de l'eau²⁵.

¹⁹ Décret n°2005-608 du 27 mai 2005 relatif à l'évaluation des incidences des documents d'urbanisme sur l'environnement et modifiant le code de l'urbanisme (JO du 29 mai 2005). Décret n° 2005-613 du 27 mai 2005 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2004-489 du 3 juin 2004 relative à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement (JO du 29 mai 2005), pris en application de l'ordonnance du 3 juin 2004 portant transposition de la directive du 27 juin 2001 relative à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement.

²⁰ Directive 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

²¹ Ordonnance n° 2005-805 du 18 juillet 2005 portant simplification, harmonisation et adaptation des polices de l'eau et des milieux aquatiques, de la pêche et de l'immersion des déchets (JO du 19 juillet 2005), prise en application de la loi du 9 décembre 2004 de simplification du droit.

²² Circulaire du 31 mars 2005 relative à l'exercice des missions de la police de l'eau, des milieux aquatiques et de la pêche en eau douce des services de police de l'eau et des brigades départementales du conseil supérieur de la pêche (BO MEDD du 15 juin 2005).

²³ Circulaire du 23 mai 2005 (BO Justice n°98 du 1^{er} avril au 30 juin 2005).

²⁴ Circulaire DCE n° 2005-10 du 4 avril 2005 relative à la mise à jour du SDAGE, à l'élaboration du programme de mesures en application des articles L 212-2 et L 212-2-1 du code de l'environnement et à l'élaboration des IX^{èmes} programmes d'intervention des agences de l'eau (BO MEDD n°11 du 15 juin 2005). Décret n° 2005-475 du 16 mai 2005 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17 mai 2005). Arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des SDAGE (JO du 17 mai 2005).

²⁵ Décret n° 2005-636 du 30 mai 2005 relatif à l'organisation de l'administration dans le domaine de l'eau et aux missions du préfet coordonnateur de bassin (JO du 31 mai 2005).

Lutte contre la prolifération algale dans les eaux de baignade²⁶

Le Maire doit signaler immédiatement au Préfet toute situation de prolifération algale. Les coûts engendrés par les analyses de recherche de microcystine, une substance dangereuse pour la santé humaine, sont à la charge de la ou des collectivités qui les réalisent. Le public doit être informé de ces proliférations sur des panneaux prévus à cet effet (mairie, office du tourisme,...).

3.3 Gestion de crise- Risques

Satisfaction des besoins prioritaires en situation de crise : un décret en attente²⁷

Au terme de la loi, les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise. Un décret en Conseil d'Etat, qui devrait préciser ces besoins prioritaires et conditionne la mise en œuvre effective de ce texte, est toujours en attente de parution.

Prévention des crues

Après l'approbation des schémas directeurs de prévisions des crues²⁸, prévue en Septembre 2005, des dispositifs de surveillance doivent être mis en place d'ici juin 2006, ainsi qu'une matérialisation du repérage des crues²⁹.

Les collectivités sont aussi invitées à mieux intégrer les risques d'inondations dans les Schémas de Cohérence Territoriale (SCOT), les Plans Locaux d'Urbanisme (PLU) et à prendre des mesures visant à réduire la vulnérabilité des personnes et des biens aux inondations (rétention des eaux à l'amont, contrôle des digues...)³⁰. En application de la loi « Bachelot » du 30 juillet 2003, elles peuvent mettre en place des zones de rétention temporaire des eaux de crues ou de ruissellement, zones de mobilité d'un cours d'eau en amont de zones urbanisées pour en préserver les caractères hydrologiques et géomorphologiques essentiels³¹.

3.4 Gestion des services publics locaux

²⁶ **Circulaire DGS/SD7 A n° 2005-304 du 5 juillet 2005** relative aux modalités d'évaluation et de gestion des risques sanitaires face à des situations de prolifération de micro-algues (cyanobactéries) dans des eaux de zones de baignade et de loisirs nautiques.

²⁷ **Loi n° 2004-811 du 13 août 2004** de modernisation de la sécurité civile, article 6 (JO du 17 août 2005).

²⁸ **Décret n° 2005-28 du 12 janvier 2005** pris pour l'application des articles L564-1, L564-2 et L564-3 du code de l'environnement et relatif à la surveillance et à la prévision des crues ainsi qu'à la transmission de l'information sur les crues (JO du 15 janvier 2005). **Arrêté du 15 février 2005** relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante (JO du 9 avril). **Circulaire du 9 mars 2005** relative aux schémas directeurs de prévisions des crues et aux règlements de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues et à la mise en place des services de prévision des crues dans les bassins Adour-Garonne, Artois-Picardie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée et Seine-Normandie (BO MEDD n°10 du 30 mai 2005).

²⁹ **Décret n° 2005-233 du 14 mars 2005** pris pour l'application de l'article L 563-3 du code de l'environnement et relatif à l'établissement des repères de crues (JO du 16 mars). **Arrêté du 14 mars 2005** relatif à l'information des propriétaires ou gestionnaires concernés par l'établissement des repères de crues (JO du 16 mars 2005).

³⁰ **Circulaire DE/SDMAGE/BPIGR-PO/ n° 1 du 19 janvier 2005** relative aux programmes d'actions de prévention des inondations 2003 à 2007 : modalités de pilotage et de suivi.

³¹ **Décret n° 2005- 116 du 7 février 2005** relatif aux servitudes d'utilité publique instituées en application de l'article L 211-12 du code de l'environnement (JO du 12 février 2005).

Rapport annuel du délégataire³²

Les nouvelles dispositions, applicables au titre des exercices ouverts à compter du 1er janvier 2006 (et concerneront, en pratique, pour les rapports annuels à produire avant le 1er juin 2007) viennent préciser les obligations des délégataires de services publics quant au contenu desdits rapports annuels.

Issues d'une large concertation, elles fournissent un référentiel commun donnant à toute collectivité délégante la certitude de disposer d'éléments de connaissance du service et du patrimoine confié au délégataire, d'informations nécessaires à la continuité de service en fin de contrat, d'une description par le délégataire de la méthode qu'il a retenue pour l'élaboration du volet financier du rapport annuel.

Elles insistent également sur la nécessité de recourir à des indicateurs pour mieux apprécier la qualité du service rendu.

Fonds de Solidarité Logement³³

Transféré aux conseils généraux depuis le 1^{er} janvier 2005, le Fonds Solidarité Logement constitue un fonds unique regroupant les dispositifs d'aides aux impayés d'eau.

Les distributeurs d'eau contribuent au Fonds sur la base du volontariat.

Coopération internationale dans le domaine de l'eau et de l'assainissement³⁴

Les communes, EPCI et syndicats mixtes peuvent financer des actions de coopération internationale dans les domaines de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement à partir des ressources du budget eau ou assainissement, à condition de ne pas dépasser 1 % de l'ensemble de ces ressources.

Raccordement des caravanes

Le maire peut refuser le raccordement au réseau d'eau potable ou d'assainissement de caravanes ou de résidences mobiles de loisirs³⁵ : cette disposition va dans le même sens qu'un avis du Conseil d'Etat (7 juillet 2004), selon lequel les maires peuvent refuser le branchement dans les zones où le plan local d'urbanisme interdit le stationnement des caravanes ou quand le stationnement dépasse 3 mois.

³² Décret n° 2005-236 du 14 mars 2005 relatif au rapport annuel du délégataire de service public local et modifiant le code général des collectivités territoriales (partie réglementaire) (JO du 18 mars).

³³ Décret n° 2005-212 du 2 mars 2005 relatif aux fonds de solidarité logement (JO du 4 mars 2005). Circulaire n° 2004-DGUHC/DGAS du 4 novembre 2004 relative aux nouvelles dispositions concernant les fonds de solidarité pour le logement contenues dans la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (NOR : SOCU0410209C).

³⁴ Loi n° 2005-95 du 9 février 2005 relative à la coopération internationale des collectivités territoriales et des Agences de l'Eau dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement (JO du 10 février 2005).

³⁵ Loi n° 2005-157 du 23 février 2005 relative au développement des territoires ruraux (JO du 24 février 2005).

4 Certifications

CERTIFICATION



QUAL/1999/11165e

GENERALE DES EAUX REGION FLANDRES-ARTOIS-PICARDIE

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

**PRODUCTION AND SUPPLY OF DRINKING WATER.
WASTE WATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMERS RECEPTION AND SERVICE.**

**Direction Régionale
1, rue de la Fontainerie BP 961 F-62033 ARRAS
(Liste des agences en annexe n° 1 à n° 13)
(List of locations on appendices n° 1 to n° 13)**

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

AFAQ AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities
and locations are established to meet the requirements of the international standard :

ISO 9001 : 2000

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

2005-03-31

2008-01-26

(année/mois/jour)

Il est valable jusqu'au*
It is valid until*

(year/month/day)

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification
The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

G. AUBERT

J.F. SORRO

B. GODFROY

*Sauf réexamen d'urgence avec le temps, par AFAQ AFNOR Certification, la certification délivrée est valide. Le présent document n'a aucune valeur indicative. Seule fait la base de données des certificats AFAQ accessible à l'adresse Internet : <http://www.afaq.org>. La certification AFAQ AFNOR Certification est conforme aux normes internationales en vigueur (guide ISO 9001:2000 - norme ISO 9001:2000). AFAQ AFNOR Certification se réserve le droit de modifier, à tout moment, et sans préavis la forme ou le contenu de ce document. Ce document, et notamment le logo, ne peut être utilisé par son titulaire que dans le respect des obligations légales et d'une communication claire et sincère.
*Excepting re-examination by AFAQ AFNOR Certification to the above mentioned company or its systems. This document is for information purposes only. The up-to-date information on the AFAQ certificate database of <http://www.afaq.org>. The AFAQ AFNOR Certification complies with the international standards in force (the ISO 9001:2000 - ISO 9001:2000 standard). AFAQ AFNOR Certification reserves the right to modify, at anytime and without a notice, the presentation of this certification document. This document and most specially the logo features on this document can only be used by its holder in the frame respecting the legal requirements and a clear and sincere communication.

AFAQ AFNOR CERTIFICATION - BUREAUX : 116, AVENUE ARISTIDE BRIAND - BP 40 / F-92224 BAGNEUX CEDEX - SAS AU CAPITAL DE 15.137.600 EURS - RCS BOBIGNY B 479 076 002

ANNEXE - APPENDIX



Annexe N° 3

certificat n° / certificate number

QUAL/1999/11165e

Délivré le / Delivered on
(année-mois-jour) (year-month-day)

2005-03-31

Date de fin de validité / Validity date
(année-mois-jour) (year-month-day)

2008-01-26

GENERALE DES EAUX REGION FLANDRES-ARTOIS-PICARDIE Agence d'Arras

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

**Agence d'Arras
1, rue Guérin
ZI Arras-Est
F-62217 TILLOY-LES-MOFLAINES**

Pour tous les contrats de gérance et d'affermage :

Compagnie Générale des Eaux (CGE))

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et/ou les sites référencés ci-dessus
toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :
AFAQ AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities and/or
locations are established to meet the requirements of the international standard :

ISO 9001 : 2000

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

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

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification
The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

G. AUBERT

J.F. SORRO

B. GODFROY

AFAQ AFNOR CERTIFICATION - BUREAUX : 116, AVENUE ARISTIDE BRIAND - BP 40 / F 92224 BAGNEUX CEDEX - SAS AU CAPITAL DE 15.117.000 EUROS - RCS BOBIGNY B 479 076 002

RTA_G3591_définif

Date d'édition : 30/05/2006

Page 51 Sur 61

**GENERALE DES EAUX
REGION FLANDRES ARTOIS PICARDIE**

**OPERATION OF WASTEWATER COLLECTION
AND TREATMENT SYSTEMS. OPERATION
OF DRINKING WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION SYSTEMS.**

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

ISO 14001 : 2004

2005-07-10

(année/mois/jour) Il est valable jusqu'au*
It is valid until*

2006-04-06

(year/month/day)

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm


P. SCHWARTZMANN

JF. SORRO


B. GODFROY

[illegible][illegible]

AFAP AFNOR CERTIFICATION - BURLAUX : 116, AVENUE ARISTIDE BRIAND - BP 40 / F-92224 GACHAUX CEDEX - SAS AU CAPITAL DE 15.132.000 EUROS - RCS BOBIGNY B 424 076 032

5 Attestations assurances



ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX - 1, rue de la Fontainerie BP 961 - 62033 - ARRAS CEDEX

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

ACTIVITES ASSUREES :

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

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

1) TRAVAUX DE BATIMENT

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

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

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

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

➤ Montant de Garantie :

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

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, France. Tél. : +33 1 56 92 80 00. Fax : +33 1 56 92 80 01
Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € 399 227 354 RCS Paris
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

www.veolia-eau.com



2) TRAVAUX DE GENIE CIVIL

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

- Sa responsabilité Civile Décennale pour travaux de Génie Civil qu'elle peut encourir en sa qualité de constructeur au sens de l'article 1792 du Code Civil (article 11 des Conditions Générales), pour les seuls ouvrages d'unité de traitement des eaux et stations de pompes (hors équipement et process), réceptionnés après le 01 janvier 2005.

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

➤ Montant de Garantie :

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

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

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

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux avenants de la police N°41302409820 sont également exclus de la garantie, à effet du 1^{er} janvier 2005:

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



1) Ouvrages exceptionnels

a) Grande portée

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

b) Grande hauteur

	Hauteur totale de l'ouvrage (au dessus du point le plus bas du sol entourant l'ouvrage) >
Hall sans plancher intermédiaire	40 mètres
Ouvrage à étages	70 mètres
Réservoir	60 mètres
Gazomètre	60 mètres
Réfrigérant	110 mètres
Cheminée	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'à 80 m ²	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) 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.

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
Société Anonyme de droit français. régie par le code des Assurances au capital de 190 669 080 €. 399 227 354 RCS Paris
Site internet : www.axa-corporatesolutions.com

Doc. AXA/01/12/05



2) Ouvrages inusuels

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

Il s'agit notamment d'exigences :

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

De planéité des dalles destinées à servir d'aires de stockage de surcharge excédant 2,5 t.m²

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

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 19 janvier 2006

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

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
 Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € 399 227 354 RCS Paris
 Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

Rég. Com. 15154



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous, soussignés,

GRAS SAVOYE,
Société de Courtage en assurances
2 à 8, rue Ancelle
92200 NEUILLY SUR SEINE

Attestons que la société :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
52 Rue d'Anjou
75384 PARIS

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
1, rue de la Fontainerie
BP 961
62 033 ARRAS CEDEX

ainsi que pour le compte de toute autre personne physique ou morale, notamment les Collectivités clientes délégantes, dont l'Assuré doit garantir les biens, dans le cadre des activités définies aux présents contrats d'assurances et dans la limite des obligations contractuelles qui existent entre ces personnes et l'Assuré. Il est entendu que les présents contrats interviennent en complément ou à défaut des éventuelles garanties Domages souscrites par les Collectivités, et ce, sous réserve des clauses et conditions desdits contrats ;

est couverte par les polices « dommages aux biens et Pertes Financières Consécutives » portant, d'une part, le numéro 2006/PDBI/FR/0004 émise par CODEVE Insurance Company Limited, sise 38/39 Fitzwilliam Square Dublin 2 - Irlande, dont le souscripteur est VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX,

et d'autre part, en excédent de la police émise par CODEVE, le numéro 150.153.349.20 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, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA.

Ces polices en ligne couvrent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les frais et pertes divers, les recours des voisins et des tiers, ainsi que les frais supplémentaires d'exploitation que supporteraient les assurés, contre notamment les événements suivants :

- Incendie, Explosions, Foudre, Dommages électriques,
- Fumées,
- Dégâts des eaux,

Document communiqué en vertu de la loi n° 104 du 10 juillet 1976 sur l'accès à l'information.
Sageassat, 2 à 8, rue Ancelle BP 961 92200 Neuilly-sur-Seine Cedex. Tél : 01 41 41 41 41. Site internet : <http://www.gras-savoie.fr>.
Gras Savoye est une société à responsabilité limitée, dont le siège social est situé 2 à 8, rue Ancelle BP 961 92200 Neuilly-sur-Seine Cedex. Elle est inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 3544.



- Tempêtes, grêle, accumulation de la neige sur les toitures.
- Vandalisme, émeutes, mouvements populaires.
- Malveillance.
- Actes de terrorisme, pour la France
- Chocs de véhicules terrestres.
- Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux
- Catastrophes Naturelles

et ce, aux clauses et conditions des contrats.

La présente attestation est valable jusqu'au 31 décembre 2006, 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 Neuilly sur Seine, le 6 janvier 2006

A rectangular stamp with a grid pattern, containing a handwritten signature in dark ink. Below the signature, there are some faint, illegible markings.

MARSH

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis 54 Quai Michelet 92681 Levallois Perret Cedex, attestons que la Société :

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
1 Rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS CEDEX

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

- Contrat de 1^{ère} ligne, portant le numéro 200SEIL-FR0001 émis par CODEVE Insurance Company Limited, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, d'une part ;
- Contrat de 2^{ème} ligne, portant le numéro 413.032.652.20 émis par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, d'autre part ;

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

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

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

MONTANT DE GARANTIES :

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

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

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

La présente attestation, valable du 1^{er} juillet 2005 au 30 juin 2006, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévue au contrat, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les Assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère. Elle cesse pour les risques à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Levallois Perret, le 6 juillet 2005

MARSH SA
SA à Directrice au capital de 5.807 566 euros
54 Quai Michelet
92681 LEVALLOIS PERRET Cedex
01 71 41 51 51

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances
Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 5.807 566 € - 572 174 415 RCS Nanterre
Siège Social : 54, quai Michelet - 92681 Levallois-Perret Cedex
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformément aux articles L530-1 et L530-2 du code des assurances

Marsh & McLennan Companies

MARSH

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis 54 Quai Michelet 92681 Levallois Perret Cedex, attestons qu'en sa qualité de filiale, la Société :

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

1, rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS CEDEX

est couverte par les contrats suivants :

- Contrat de 1^{ère} ligne, portant le numéro 2005CGL-FR0004 émis par CODEVE Insurance Company Limited, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, dont le souscripteur est la COMPAGNIE GENERALE DES EAUX, d'une part ;
- Contrat de 2^{ème} ligne, portant le numéro 150.155.033.20 émis par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA, d'autre part ;

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

Ces contrats ont leur échéance au 1^{er} juillet et sont renouvelés chaque année, sans préjudice de l'application des termes et conditions des contrats.

MONTANTS DES GARANTIES :

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

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

sous réserve des sous-limitations prévues au contrat,

dont :

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

Il est précisé que les montants de garantie :

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

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

./..

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances
Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 5 807 568 € - 572 176 415 RCS Nanterre
Siège Social : 54, quai Michelet - 92681 Levallois-Perret Cedex
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L.530.1 et L.530.2 du code des assurances

 Marsh & McLennan Companies

Fait à Levallois Perret, le 6 juillet 2005

SA & Directoire au capital de 5.807.566 euros
92631 LEVALLOIS-PERRET Cedex
01 47 37 93 93

MAURSB S.A. Société de Courtage d'Assurances
Société Anonyme à Directeur et Conseil de Surveillance
au capital de 5.807.366 € - 572 174 413 RCS Nanterre
Siège Social : 54, quai Nîcholat - 92581 Levallois-Perret Cedex
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances

