



# RAPPORT DU MAIRE

**2013**

## SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT







# SOMMAIRE

<b>SYNTHESE DE L'ANNEE .....</b>	<b>5</b>
L'essentiel de l'année .....	7
Les chiffres clés .....	9
Les évolutions réglementaires .....	11
Bilan et perspectives .....	13
<b>LA QUALITE DU SERVICE .....</b>	<b>15</b>
Le contrat .....	17
Votre délégataire .....	19
Notre organisation.....	19
La relation clientèle .....	20
Le bilan d'exploitation.....	23
Exploitation des réseaux de collecte .....	23
Exploitation des postes de relèvement .....	27
Les interventions en astreinte .....	27
La qualité du traitement des eaux usées .....	28
La conformité du système de collecte .....	28
Le bilan clientèle.....	31
Les statistiques clients.....	31
La facture type 120 m3.....	31
<b>LE PATRIMOINE .....</b>	<b>33</b>
L'inventaire du patrimoine.....	35





**SYNTHESE DE L'ANNEE**





# L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## 2013

- > **janvier**
  - Le 14 : fin de la campagne de nettoyage des avaloirs débutée en décembre 2012
  - Le 24 : réparation du collecteur de la rue Pasteur sur 3 ml suite à la rupture de la canalisation d'eau potable
- > **février**
  - De février à mai : contrôle visuel et mesure du taux d'encrassement des réseaux
- > **mars**
- > **avril**
  - Du 8 avril au 16 mai : campagne de curage systématique des réseaux sensibles aux inondations.
- > **mai**
- > **juin**
  - Le 19 : en fin d'après-midi, un orage qualifié de « quinquagennal » s'est abattu sur la commune de Neuilly-Plaisance. Ces pluies ont causé de nombreux dégâts.
  - Du 22 juin au 5 juillet : campagne de curage préventif des réseaux suite à l'orage du 19 juin
  - Du 24 juin au 12 juillet : campagne de contrôle visuel du réseau et mesure du taux d'encrassement suite à l'orage du 19 juin
  - Le 27 : campagne de contrôles inopinés dans les réseaux
- > **juillet**
  - Le 3 : réparation du collecteur de la rue Gaston sur 5 ml suite à l'effondrement de la chaussée.
  - A partir du 15 : démarrage du chantier de mise en séparatif des collecteurs de l'avenue du Maréchal Foch (entre rue du Général de Gaulle et avenue Georges Clemenceau)
- > **août**
- > **septembre**
  - Le 10 : fin de la deuxième campagne de nettoyage des avaloirs
- > **octobre**
  - Le 22 : renouvellement de l'automate télétransmetteur SOFREL et de la pompe n°2 du poste de relèvement Docteur Calmette
- > **novembre**
- > **décembre**
  - Le 19 : campagne de contrôles inopinés dans les réseaux





## LES CHIFFRES CLÉS

**4 367** clients desservis au 31 décembre 2013

**916 386** m<sup>3</sup> assujettis  
soit +1,8% par rapport à l'assiette contractuelle  
(900 000 m<sup>3</sup>)

**12 666** ml de réseaux curés

sur 65 923 ml de réseaux communaux :

11 562 ml en curage préventif et

1 104 ml pour les inspections télévisées

**66** km de réseaux

**22** obstructions sur canalisation  
et 42 sur branchement

**56** tonnes de sable  
extraites des collecteurs

**1 104** ml de canalisations inspectées  
par inspection télévisée



# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ACTUALITÉ MARQUANTE

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue ») et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1<sup>er</sup> août 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014
- Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : le mode de calcul de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux a été modifié.

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable, ...) est jointe en annexe au Rapport Annuel du Délégué.





# BILAN ET PERSPECTIVES

- **Le 19 Juin en fin d'après-midi, un orage violent qualifié de « quinquagennal » s'est abattu sur Neuilly-Plaisance et ses environs.**

De nombreux usagers ont subi des dégâts importants par inondation. Au plus fort de l'évènement, Eau&Force a déployé trois camions de pompage en simultané afin de réduire les impacts et participer au nettoyage les jours qui ont suivi.

- **Redéfinition du Règlement de service**

Un projet de nouveau règlement de service a été transmis le 20 septembre 2012 pour avis à la collectivité. La collectivité prévoit sa validation courant 2014.

- **Mise en séparatif des collecteurs de la rue du Maréchal Foch (partie comprise entre la rue du Général de Gaulle et l'avenue Georges Clémenceau) avec création de branchements dans le cadre d'un projet d'aménagement urbain**

Les travaux se sont déroulés à compter du 15 juillet 2013 sur une durée totale de 3 mois. Concernant l'assainissement, 150 ml environ de réseau assainissement a été posé et de nouveaux branchements créés. Les canalisations seront intégrées au 1<sup>er</sup> semestre 2014 au périmètre affermé dès réception du dossier technique de recollement.





**LA QUALITE DU SERVICE**





# LE CONTRAT

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
Contrat	16/04/2012	15/04/2024	Affermage

Le service public d'assainissement de Neuilly-Plaisance est géré par Eau et Force suivant les termes du contrat de délégation approuvé au conseil municipal du 26 mars 2012.

Il a pris effet le 16 avril 2012 pour une durée de 12 ans.



# NOTRE DELEGATAIRE

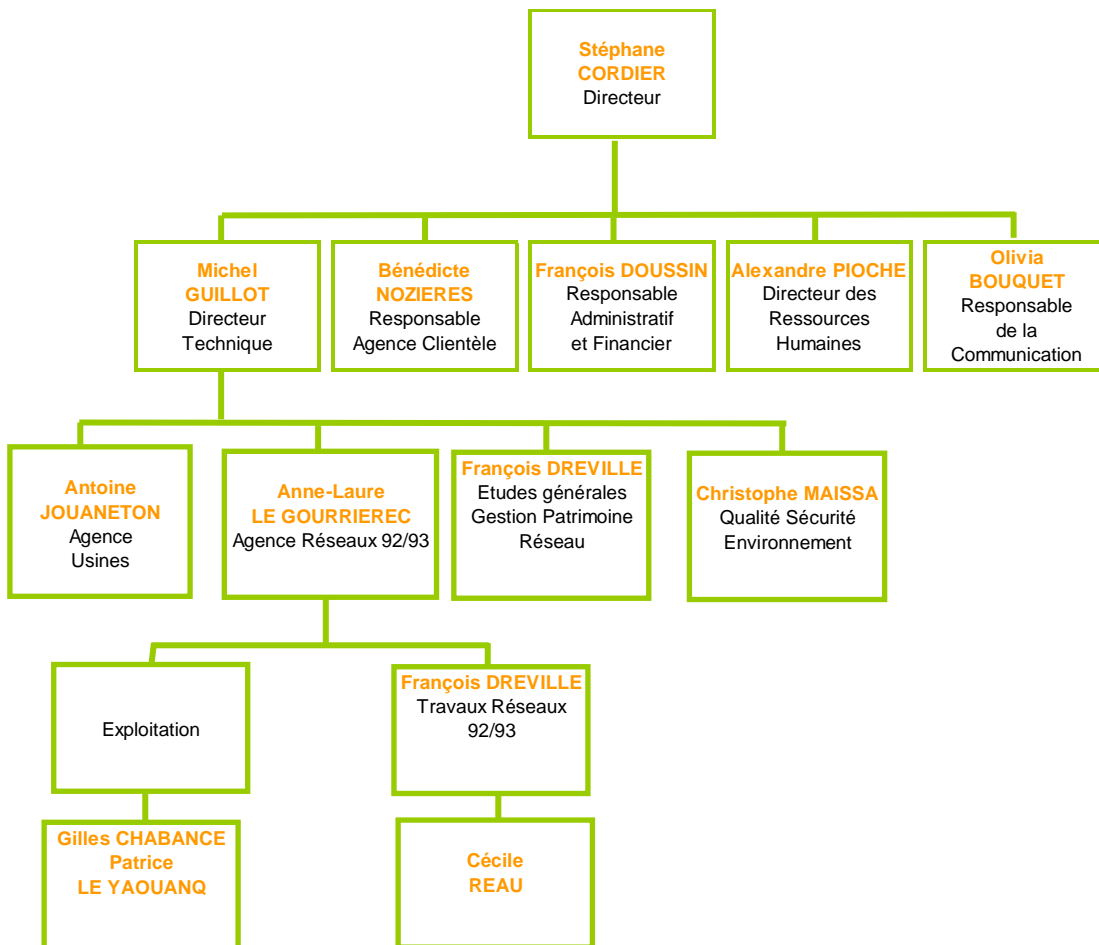
Cette partie décrit l'organisation ainsi les moyens humains et matériels que Eau et Force met en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

## L'ORGANISATION

Les services techniques du délégataire sont basés au 1 rue des Grands Prés, ZI du Petit Nanterre, 92000 Nanterre. Les services administratifs et supports sont implantés au 300 rue Paul Vaillant-Couturier, 92000 Nanterre.

En novembre 2012, une base technique a été ouverte rue Louis Ampère - ZI Les Chanoux à Neuilly sur Marne afin de permettre une plus grande réactivité.

L'organisation des services au 31 décembre 2013 est la suivante :



Les enquêtes, surveillance des ouvrages, préparation et suivi des travaux d'entretien sont assurés en direct par le personnel d'Eau et Force.

Les opérations de curage (collecteurs et avaloirs), les contrôles par caméra ainsi que les opérations de débouchage, en cas d'obstructions d'avaloirs, de grilles, de réseaux ou de branchements, sont réalisés par l'entreprise SANITRA Services. Eau et Force se charge du contrôle et de la supervision de ces interventions.

Par ailleurs, Eau et Force mobilise, en fonction des besoins, les moyens complémentaires éventuellement nécessaires :

- bureaux de dessins et d'études,
- services administratifs,
- laboratoire,
- équipes de travaux et entreprises spécialisées.

## LA RELATION CLIENTELE

### ETRE A L'ECOUTE DES CLIENTS

Les attentes des habitants portent en grande partie sur le service rendu.

Le consommateur est particulièrement sensible à l'attention qui lui est portée via l'information fournie, la qualité du service rendu (un personnel compétent qui sache renseigner, des interventions rapides et de qualité...) et l'écoute des besoins.

Etre perçu comme un service de proximité sous-entend accessibilité (être « joignable » facilement), contact et échange (personnalisé notamment), écoute, réactivité.

Pour accueillir et prendre en charge leurs demandes, les clients de la Commune ont à leur disposition :

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

En 2013, les appels des usagers contactant Eau et Force ont été traités par le Centre d'Appels de Lyonnaise des Eaux situé à Béziers. Cette équipe offre aux clients la possibilité de s'informer, signaler leur déménagement, demander un échéancier de paiement, prendre rendez-vous avec un technicien, déposer une réclamation, demander une intervention d'urgence.

Les équipes constituées de 36 téléconseillers sont formées pour répondre aux demandes administratives et techniques, ont reçu près de 500 000 appels en 2013 avec une qualité de service globale de 90%, couvrant ainsi environ 400 communes du Sud de la France et de l'Ile-de-France desservies par Lyonnaise des Eaux et Eau et Force.

Les numéros de contact de notre Centre de Relations Clientèle sont depuis octobre 2012 des numéros permettant aux clients de bénéficier d'un accueil téléphonique non surtaxé conformément à la Loi Chatel et à la Loi de Modernisation de l'Economie. Ainsi, les clients peuvent nous joindre au 0 977 409 442 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, sans interruption. Par ailleurs, en cas d'urgence, à toute heure du jour et de la nuit, nos clients peuvent nous contacter au 0 977 401 112. En dehors des heures ouvrées, ces appels sont immédiatement pris en charge par notre service d'astreinte.



CONTACT CLIENTELE :

**EAU ET FORCE**  
300, rue Paul Vaillant Couturier  
92000 Nanterre

**POUR TOUTES VOS QUESTIONS  
UN SEUL NUMÉRO**

**N°Cristal 0977 409 442** PRIX D'UN APPEL LOCAL

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h

**EN CAS D'URGENCE,  
CONTACTER LE**

**N°Cristal 0977 401 112** PRIX D'UN APPEL LOCAL

Depuis 2012, Eau et Force améliore l'accessibilité de ses services aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Ainsi, en étant équipés d'internet et d'une webcam, nos clients sourds et malentendants peuvent maintenant joindre un de nos conseillers, en bénéficiant du relais de traduction offert par la plate forme ACCEO, qui prend contact avec notre centre d'appels.

## L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Il est à la disposition de la clientèle au 300 rue Paul Vaillant-Couturier à Nanterre. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30, 16h le vendredi. Les clients peuvent y venir pour toute demande de renseignements.

## LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

Il assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes.

Nos clients bénéficient d'un service d'urgence leur permettant de rentrer en contact avec nos services à tout heure du jour et de la nuit et 365 jours / an pour des problèmes d'obstruction de branchements d'assainissement ou de nuisances olfactives.

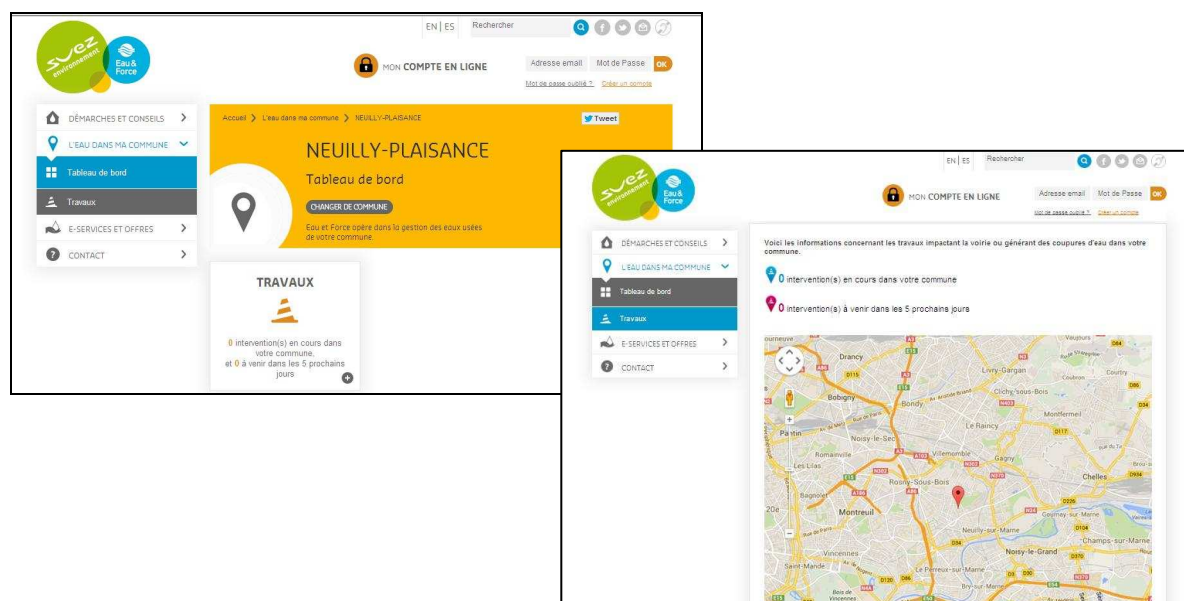
En dehors des heures ouvrées, les appels d'urgence sont immédiatement pris en charge par nos services d'astreinte.

## LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

**EAU ET FORCE DONNE ACCES A SES DONNEES ET LANCE UN NOUVEAU SERVICE : « TOUT SUR MON EAU » PERMETTANT A SES CLIENTS D'AVOIR UNE INFORMATION EXHAUSTIVE SUR LE SERVICE DE L'EAU DANS LEUR COMMUNE**

Avec [www.eau-et-force.com](http://www.eau-et-force.com), le nouveau portail Internet lancé en avril 2013, les usagers ont accès à un grand nombre d'informations relatives à la qualité de l'eau dans leur commune : nombre d'analyses effectuées sur les douze derniers mois, teneur en nitrates ou en pesticides, étiquette eau (teneur en minéraux), accès aux analyses bactériologiques... mais également **les travaux en cours et à venir**, ou le prix de l'eau.

La mise à disposition de ces informations s'inscrit dans la volonté de l'entreprise de mieux informer ses clients et d'être transparente sur la qualité du service qu'elle fournit. Ce nouveau site permet également à Eau et Force de renforcer l'accompagnement de ses clients dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau : l'Agence en ligne pour le paiement des factures, informations sur les démarches en cas d'emménagement ou déménagement, **sensibilisation aux éco-gestes** permettant de maîtriser ses consommations et protéger l'environnement...



## L'AGENCE CLIENTELE EN LIGNE : TOUS NOS SERVICES EN UN SEUL CLIC !

Au sein du nouveau portail Internet d'Eau et Force, lancé en avril 2013 et accessible sur [www.eau-et-force.com](http://www.eau-et-force.com), l'Agence en ligne permet de répondre aux attentes des clients et aux évolutions de leurs modes de vie.

L'agence Clientèle en ligne permet aux clients d'effectuer gratuitement et en toute confidentialité de nombreuses démarches et formalités à partir de leur domicile :

- consulter la situation de leur compte et l'historique de leurs factures
- payer en ligne leur dernière facture
- souscrire au service de prélèvement automatique,
- transmettre l'index de leur compteur, en cas d'absence lors du passage du relevé,
- suivre leur consommation,
- transmettre une demande particulière grâce à la rubrique Contactez-nous, etc.



## L'ENTITE DE GESTION CLIENT

L'équipe de traitement des courriers d'Eau et Force est composée de 19 Chargés de clientèle, formés spécifiquement au traitement de la réclamation, et à la réponse écrite aux demandes des clients. Cette équipe est garante d'un service de qualité offert à nos clients. Pour faciliter la gestion de cette activité, les courriers des clients sont numérisés quotidiennement, afin d'assurer une meilleure traçabilité. Le logiciel DECLIC, déployé en 2010, permet de distribuer en automatique la charge de travail aux Chargés de clientèle et d'optimiser l'activité avec un engagement de traitement d'un courrier client sous un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Par ailleurs, Eau et Force bénéficie depuis octobre 2012 d'une plate forme mutualisée Lyonnaise des Eaux située en région lyonnaise et spécialisée dans le traitement des emails. Cela permet d'apporter une rapidité et une qualité de service supplémentaire dans le traitement des demandes qui nous sont faites par courrier électronique.

# LE BILAN D'EXPLOITATION

## EXPLOITATION DES RESEAUX DE COLLECTE

### CURAGE

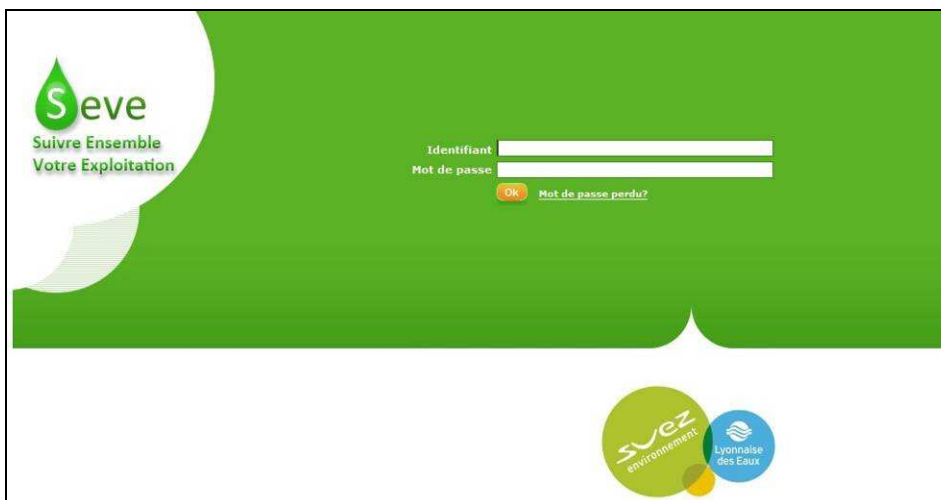
Les linéaires globaux curés (curage préventif, inspection télévisée et curage curatif) sont les suivants :

Opérations de curage de réseau			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Linéaire curé (ml)	13 953	13 446	-3,6%
% linéaire total (%)	21,6%	20,4%	-5,7%

Eau et Force mène une politique de diagnostic permanent du réseau. Ses objectifs sont de programmer, de façon optimale, les campagnes de curage préventif sur les points du réseau sensibles à l'envasement et d'identifier les anomalies (branchements pénétrants, fissures, infiltrations...). Ces deux actions permettent de limiter au maximum les interventions curatives sur le réseau et d'orienter le programme de réhabilitation de ce dernier.

### CONTROLE VISUEL DU RESEAU

Les données d'exploitation sont accessibles aux services municipaux par le biais du portail internet : « SEVE – Suivre Ensemble Votre Exploitation » à l'adresse <https://seve.lyonnaise-des-eaux.fr/>. Ce portail permet de suivre les principales données liées à l'exécution du contrat et donne un accès en temps réel aux outils utilisés par les exploitants (Système d'Information Géographique, suivi des interventions, bilan de fonctionnement des points de mesure...). L'outil SEVE a été mis à la disposition de la collectivité courant 2013.



Eau et Force a, lors d'une campagne réalisée de février à mai 2013, contrôlé l'ensemble du réseau et effectué une mesure du taux d'encrassement au droit de chaque regard ou accès au réseau. Cette campagne avait pour objectif d'identifier les secteurs encrassés et a permis de planifier un programme de curage préventif optimisé. Une deuxième campagne de contrôle visuel et mesure du taux d'encrassement a été réalisée du 24 juin au 12 juillet suite à l'orage du 19 juin.

Au cours du contrôle visuel annuel du réseau, les équipes d'Eau et Force répertorient les anomalies pouvant exister au niveau des regards pour ensuite effectuer les travaux de réparations.

Le tableau suivant présente la répartition par type des anomalies relevées sur le terrain :

Nature des anomalies relevées en 2013	Quantité	% / nb total anomalies
24-Crosse défectueuse ou manquante	101	38,55%
25-Echelons défectueux ou manquants	85	32,44%
15-Tampon collé	14	5,34%
13-Tampon provisoirement inaccessible	29	11,07%
17-Tampon sous enrobé à mettre de niveau	11	4,20%
20-Tampon ou bouche à changer	20	7,63%
12b-Tampon à rechercher	2	0,76%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>

## DESOBSTRUCTIONS

Le tableau suivant détaille les opérations de curage curatif (débouchages) réalisées sur les canalisations, branchements et certains ouvrages.

Désobstructions			
	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre de désobstructions réseau	9	22	144,4%
Nombre de désobstructions branchements	19	42	121,1%
Nombre de désobstructions avaloirs	6	12	100,0%

## AUTRES INTERVENTIONS

En plus des opérations de curage et de désobstructions, d'autres interventions sont réalisées par le délégataire. Ces interventions permettent de mieux connaître le fonctionnement du réseau et de résoudre ses dysfonctionnements : inspections télévisées, enquêtes de conformité, réparation d'ouvrages.

Le tableau suivant détaille les autres interventions réalisées dans le cadre de l'exploitation des réseaux de collecte (visites de réseau et ITV).

<b>Inspections Réseau</b>			
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	462	301	- 34,8%
dont ITV (ml)	462	301	- 34,8%
dont pédestre (ml)	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml)	358	803	124,3%
dont ITV (ml)	48	803	1 572,9%
dont pédestre (ml)	310	0	- 100,0%
Linéaire total inspecté (ml)	820	1 104	34,6%
dont ITV (ml)	510	1 104	116,5%
dont pédestre (ml)	310	0	- 100,0%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	1 927	3 677	90,8%

Nota : les valeurs de 2012 correspondent à 8,5 mois seulement.

## ENQUETE DE CONFORMITE DES BRANCHEMENTS

Les enquêtes de conformité sont réalisées par Eau et Force à la demande des propriétaires dans le cadre de ventes. En 2013, le service a effectué 145 enquêtes de conformité dont 73 présentant des non-conformités liées à la séparativité des eaux, et 21 concernaient des contre-visites.

<b>Autres interventions sur le réseau</b>			
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Enquêtes de conformité des branchements	104	145	39%

Le détail de ces enquêtes de conformité est le suivant:

– Nombre total de propriétés déclarées conformes =	66
– Nombre de propriétés déclarées conformes lors d'une première visite =	44
– Nombre de propriétés déclarées conformes après des travaux de mise en conformité =	22
– Nombre total de propriétés déclarées non-conformes =	73
– Nombre de visites suivantes réalisées sur les branchements non-conformes =	23
– Nombre de propriétés restant non-conformes fin 2013 =	55

Le détail des non-conformités est présenté en annexe du Rapport Annuel du Délégué.

## TRAVAUX DE REPARATION ET RENOUVELLEMENT SUR LE RESEAU

Les travaux de réparation et de renouvellement sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Travaux réseaux			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Réparation de collecteur assainissement	2	3	50,0%
Réparation de branchement assainissement	14	7	-50,0%
Renouvellement / mise à niveau tampons		29	#DIV/0!
Réparation ouvrage assainissement		4	#DIV/0!

Les réparations de collecteurs sont présentées ci-dessous :

Réparation de collecteur		
Rue	Date	Linéaire (ml)
14, RUE PASTEUR	24-janv.	3
6, RUE LEONIE BLANCHE	3-juil.	1
10, RUE GASTON	3-juil.	5

Les réparations de branchements sont présentées ci-dessous :

Réparation de branchement		
Adresse	Date	Type
37, AVENUE DANIELLE CASANOVA	28-févr.	Réparation boîte
6, RUE LEONIE BLANCHE	28-févr.	Réparation branchement
25, AVENUE DU MARECHAL FOCH	11-mars	Réparation boîte
1 bis, CHEMIN DE FONTENAY	23-avr.	Réparation branchement
32, AVENUE DU MARECHAL JOFFRE	13-juin	Réparation branchement
27, CHEMIN DES PELOUSES D'AVRON	21-nov.	Réparation branchement
27 bis, RUE REMONDET LACROIX	10-déc.	Réparation boîte

Par ailleurs, en 2013 dans le cadre des travaux de réparation et de renouvellement, il y a eu également 6 reprises d'affaissement.

## EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	Heures de fonctionnement
POSTE DE RELEVAGE DOCTEUR CALMETTE (EU)	4580	229
POSTE DE RELEVAGE RASPAIL (EU)	16080	804
POSTE DE RELEVAGE RATP DEPOT DE LA MALTOURNEE/POSTE ANTI CRUE 1.3m3/sec (EP)	900	2
POSTE DE RELEVAGE RATP REMONDET LACROIX (prise de temps sec avec pompage) (EU)	72900	1458
POSTE DE RELEVAGE ZAC DES BORDS DE MARNE/POSTE ANTI CRUE (EP)	720	4
<b>Total</b>	<b>95180</b>	<b>2497</b>

## LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte			
Désignation	2012	2013	Variation N/N-1 (%)
Les interventions sur le réseau	12	8	-33,3%
Les interventions sur les installations	3	1	-66,7%

# LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

## LA CONFORMITE DU SYSTEME DE COLLECTE

### L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Sur la commune de Neuilly-Plaisance, il n'y a pas de déversoir d'orage, et donc pas d'instrumentation.

### LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.

Cette autorisation peut être accompagné d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée.

Le délégataire assiste la collectivité dans l'élaboration, la négociation et l'application de ces conventions.

Il n'y en a pas eu en 2013.

### CONTROLES INOPINES DES REJETS

Afin de vérifier la conformité des rejets dans le réseau d'assainissement, Eau et Force a réalisé 10 contrôles inopinés sur le réseau en 2013 (annexe 4). La non-conformité des résultats d'analyse permet de cibler les industriels potentiellement polluants.

## LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2012	2013	N/N-1 (%)
P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Valeur de 0 à 120	70	70	0,0%
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	*	0	0,0%

Pour l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées, la valeur est calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 02/12/2013. Le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 02/12/2013 implique en effet une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire. Nous vous transmettrons prochainement une analyse détaillée de ces implications.

Le taux de débordement correspond au nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Il ne prend pas en compte les interventions suite aux orages du 19 juin 2013, causées principalement par la surverse d'eaux pluviales dans les habitations et pour lesquelles les riverains ont appelé directement la mairie.

Il n'y a pas eu de dossiers de sinistre traités par Eau et Force en 2013.

\* La détermination du nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage nécessite un recul d'un an.



# LE BILAN CLIENTELE

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

## LES STATISTIQUES CLIENTS

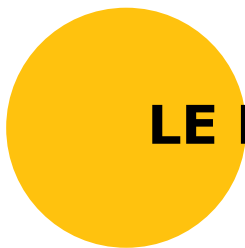
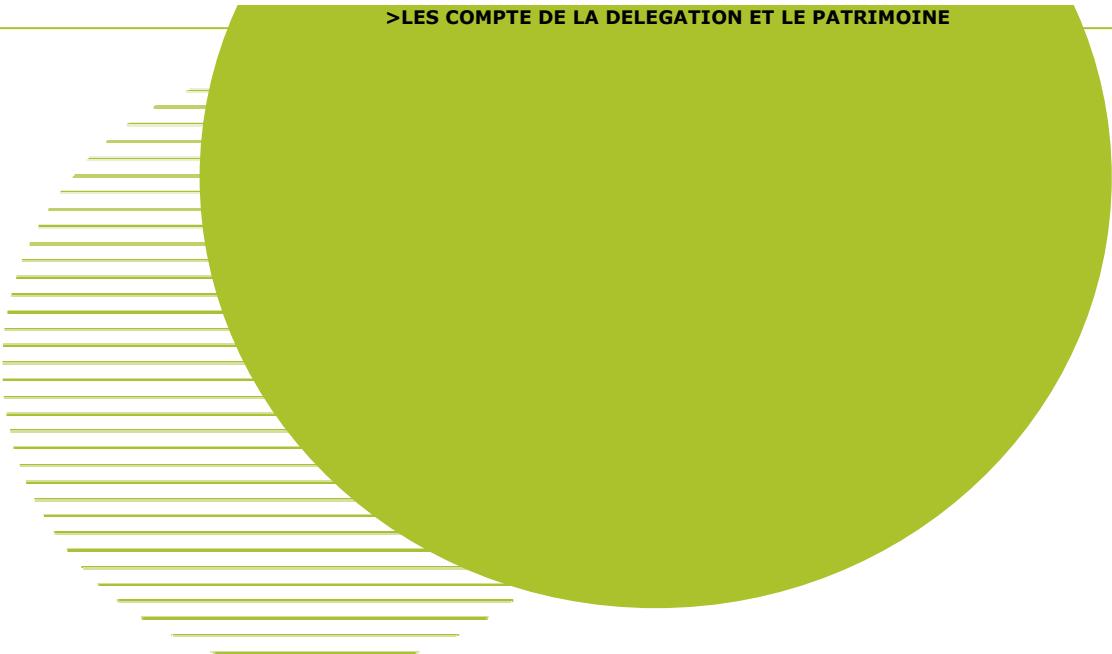
Le tableau suivant présente l'évolution du nombre d'abonnés au service de l'assainissement.

Statistiques clients			
Type	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés assainissement collectif	4 361	4 367	0,1%
Nombre d'habitants	20 683	20 871	0,9%

## LA FACTURE TYPE 120 M3

Elle ne peut être établie car nous ne connaissons pas les parts départementales et interdépartementales, la facturation étant faite par Vedif.





# LE PATRIMOINE





# L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

## LES POSTES DE RELEVEMENT

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Equipement					
Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien de retour/reprise	Capacité (m3/h)	Type
Docteur CALMETTE (E.U)	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*20m <sup>3</sup> /h	immergées
RASPAIL (E.U)	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*20m <sup>3</sup> /h	immergées
Prise par temps sec REMONDET LACROIX	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*50m <sup>3</sup> /h	immergées
Anti-crue RATP	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	4*450m <sup>3</sup> /h	immergées
Anti-crue BORDS DE MARNE	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	3*180m <sup>3</sup> /h	immergées

## LES RESEAUX PAR TYPE

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	33 473	34 098	1,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	30 826	31 640	2,6%
Linéaire refoulement (ml)	185	185	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>64 484</b>	<b>65 923</b>	<b>2,2%</b>

## LES ACCESSOIRES DE RESEAU

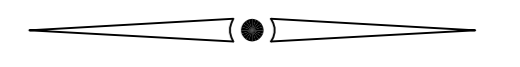
Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>	
<b>Type d'accessoires</b>	<b>Nombre</b>
Avaloirs *	572
Regards réseau	2 200

\* avaloirs et grilles









# NEUILLY-PLAISANCE

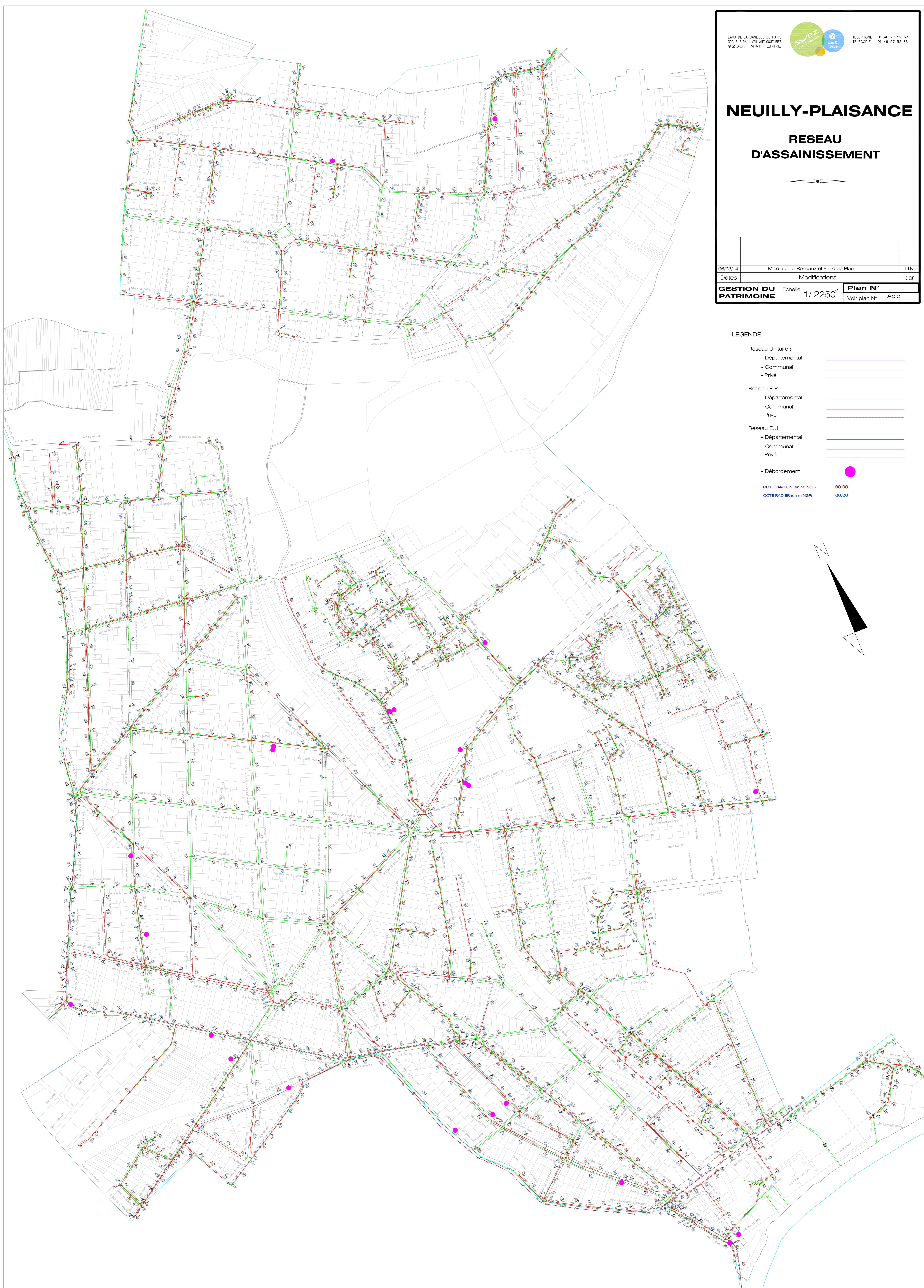
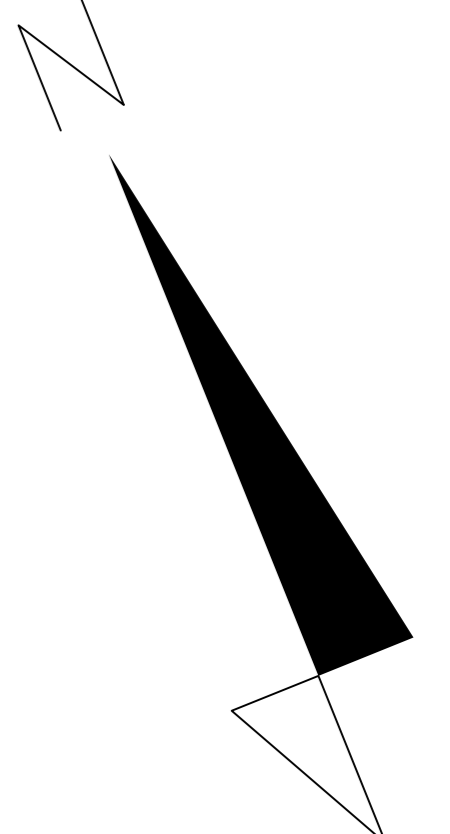
## RESEAU D'ASSAINISSEMENT



06/03/14	Mise à Jour Réseaux et Fond de Plan	TTN
Dates	Modifications	par
<b>GESTION DU PATRIMOINE</b>	Echelle: 1/2250 <sup>e</sup>	<b>Plan N°</b>
		Voir plan N°= Apic

### LEGENDE

- Réseau Unitaire :
- Départemental 
  - Communal 
  - Privé 
- Réseau E.P. :
- Départemental 
  - Communal 
  - Privé 
- Réseau E.U. :
- Départemental 
  - Communal 
  - Privé 
- Débordement 
- COTE TAMPON (en m NGF) 00.00
- COTE RADIER (en m NGF) 00.00





# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

**2013**

## SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT NEUILLY-PLAISANCE







# SOMMAIRE

## **SYNTHESE DE L'ANNEE ..... 5**

L'essentiel de l'année .....	7
Les chiffres clés .....	9
Les indicateurs de performance .....	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	12
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	13
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	14
Les indicateurs spécifiques du contrat.....	15
Les évolutions réglementaires .....	17
Bilan et perspectives .....	19

## **LA QUALITE DU SERVICE ..... 21**

Le contrat .....	23
Votre délégataire .....	25
Notre organisation.....	25
La relation clientèle .....	35
Notre démarche qualité.....	38
Notre démarche environnementale.....	40
Notre démarche développement durable .....	41
Le bilan hydraulique .....	43
Le fonctionnement hydraulique .....	43
Le bilan d'exploitation.....	47
Exploitation des réseaux de collecte .....	47
Exploitation des postes de relèvement .....	66
La consommation électrique .....	66
Les interventions en astreinte .....	68
La qualité du traitement des eaux usées .....	69
La conformité du système de collecte .....	69
Le bilan clientèle.....	71
Les statistiques clients.....	71
Les volumes assujettis à l'assainissement .....	71
La typologie des contacts clients .....	71
Les principaux motifs de contacts clients.....	73
L'activité de gestion clients.....	73
La relation clients.....	73
L'encaissement et le recouvrement.....	74
Le fonds de solidarité.....	74
Le dégrèvement pour fuite .....	74
Le prix du service de l'assainissement.....	74

<b>LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....</b>	<b>77</b>
Le CARE .....	79
Le CARE.....	80
Le détail des produits .....	81
La présentation des méthodes d'élaboration .....	82
Les reversements .....	87
Les reversements à la collectivité.....	87
Les reversements de T.V.A. ....	87
L'inventaire du patrimoine.....	89
Les biens de retour.....	89
Les biens de reprise .....	93
Les variations du patrimoine .....	95
Les variations sur les biens de retour.....	95
La situation des biens et des immobilisations.....	97
Situation sur les installations .....	97
Situation sur les canalisations.....	98
Situation sur les branchements.....	98
Les investissements contractuels .....	101
Le renouvellement.....	101
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>103</b>
<b>PRINCIPALES DÉFINITIONS.....</b>	<b>105</b>
<b>LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT.....</b>	<b>110</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>115</b>
Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	117
Annexe 2 : Non-conformité des branchements .....	121
Annexe 3 : Compte-rendu des inspections télévisées.....	123
Annexe 4 : Contrôle inopiné des rejets .....	125
Annexe 5 : Attestation des Commissaires aux Comptes .....	127
Annexe 6 : Audit de réception Sécurité des postes de relèvement .....	129
Annexe 7 : Plan du réseau .....	133



**SYNTHESE DE L'ANNEE**





# L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## 2013

- > **janvier**
  - Le 14 : fin de la campagne de nettoyage des avaloirs débutée en décembre 2012
  - Le 24 : réparation du collecteur de la rue Pasteur sur 3 ml suite à la rupture de la canalisation d'eau potable
- > **février**
  - De février à mai : contrôle visuel et mesure du taux d'encrassement des réseaux
- > **mars**
- > **avril**
  - Du 8 avril au 16 mai : campagne de curage systématique des réseaux sensibles aux inondations.
- > **mai**
- > **juin**
  - Le 19 : en fin d'après-midi, un orage qualifié de « quinquagennal » s'est abattu sur la commune de Neuilly-Plaisance. Ces pluies ont causé de nombreux dégâts.
  - Du 22 juin au 5 juillet : campagne de curage préventif des réseaux suite à l'orage du 19 juin
  - Du 24 juin au 12 juillet : campagne de contrôle visuel du réseau et mesure du taux d'encrassement suite à l'orage du 19 juin
  - Le 27 : campagne de contrôles inopinés dans les réseaux
- > **juillet**
  - Le 3 : réparation du collecteur de la rue Gaston sur 5 ml suite à l'effondrement de la chaussée.
  - A partir du 15 : démarrage du chantier de mise en séparatif des collecteurs de l'avenue du Maréchal Foch (entre rue du Général de Gaulle et avenue Georges Clemenceau)
- > **août**
- > **septembre**
  - Le 10 : fin de la deuxième campagne de nettoyage des avaloirs
- > **octobre**
  - Le 22 : renouvellement de l'automate télétransmetteur SOFREL et de la pompe n°2 du poste de relèvement Docteur Calmette
- > **novembre**
- > **décembre**
  - Le 19 : campagne de contrôles inopinés dans les réseaux





## LES CHIFFRES CLÉS

**4 367** clients desservis au 31 décembre 2013

**916 386** m<sup>3</sup> assujettis  
soit +1,8% par rapport à l'assiette contractuelle  
(900 000 m<sup>3</sup>)

**12 666** ml de réseaux curés

sur 65 923 ml de réseaux communaux :

11 562 ml en curage préventif et

1 104 ml pour les inspections télévisées

**66** km de réseaux

**22** obstructions sur canalisation  
et 42 sur branchement

**56** tonnes de sable  
extraites des collecteurs

**1 104** ml de canalisations inspectées  
par inspection télévisée



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service \ Le contrat »
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux »
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie « La qualité du service \ Le bilan d'exploitation \ Exploitation des ouvrages de traitement »
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement »
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients »
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ La conformité du système de collecte »
  - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ La qualité du traitement des eaux usées \ L'assainissement non collectif »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour «très fiable», B pour «fiable» et C pour «peu fiable») calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr)

## INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

- (1) : producteur de l'information = Collectivité  
 (2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	*	Nombre	
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	4 367	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	*	Nombre	
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	km	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	32	km	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup> **	0,9414	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	*	%	
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	70 ***	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	****	Oui / Non	

\* la donnée doit être fournie par la collectivité

\*\* dont 0,2038 € HT/m<sup>3</sup> part Eau et Force ; 0,3520 € HT/m<sup>3</sup> part communale et 0,3000 € HT/m<sup>3</sup> part Agence de l'Eau

\*\*\* : valeur calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 02/12/2013. Le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 02/12/2013 implique en effet une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire. Nous vous transmettrons prochainement une analyse détaillée de ces implications.

\*\*\*\* la donnée doit être fournie par la Police de l'Eau

Les indicateurs suivants ne sont pas présents dans le tableau car ils sont hors du périmètre de la délégation :

- Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration
- Conformité des équipements d'épuration (2)
- Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)
- Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation
- Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif
- Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif
- Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif

Pour les demandes d'abandons de créance (nombre et montant), la donnée est à obtenir auprès de VEDIF.

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0 *	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	**	Valeur de 0 à 120	
Indicateur de performance	P155.1 et P258.1 - Taux de réclamations	0 ***	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A

\* le taux de débordement correspond au nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Il ne prend pas en compte les interventions suite aux orages du 19 juin 2013, causées principalement par la surverse d'eaux pluviales dans les habitations et pour lesquelles les riverains ont appelé directement la mairie.

Il n'y a pas eu de dossiers de sinistre traités par Eau et Force en 2013.

\*\* la donnée doit être fournie par la collectivité

\*\*\* taux de réclamations écrites uniquement

Les indicateurs suivants ne figurent pas dans le tableau car ils sont hors périmètre de la délégation :

- Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)
- Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau
- Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

L'indice de conformité réglementaire des rejets et la certification ISO 14001 ne figurent pas dans le tableau car ils sont hors périmètre de la délégation.

# LES INDICATEURS SPECIFIQUES DU CONTRAT

Indicateurs spécifiques					
Indicateur	Objectif		unité	2012	2013
Longueur des réseaux	Eaux usées (ml)		ml	31 011	31 825
	Eaux pluviales (ml)		ml	33 473	34 098
Curage préventif des réseaux	4 288 ml / an	Objectif	ml	3 037	4 288
		Réalisé	ml	7 248	910
		% / an		239%	21%
		Objectif cumulé	ml	3 037	7 325
		Réalisé cumulé	ml	7 710	8 620
		% / 2012-2024		254%	118%
Inspection télévisée sur les portions non visitables	2 000 ml en moyenne / an	Objectif	ml	1 417	2 000
		Réalisé	ml	510	1 104
		% / an		36%	55%
		Objectif cumulé	ml	1 417	3 417
		Réalisé cumulé	ml	510	1 614
		% / 2012-2024		36%	47%
Curage préventif des réseaux d'eaux pluviales sur les secteurs sensibles aux inondations	10 000 ml / an	Objectif	ml	7 083	10 000
		Réalisé	ml	5 882	10 652
		% / an		83%	107%
		Objectif cumulé	ml	7 083	17 083
		Réalisé cumulé	ml	5 930	16 582
		% / 2012-2024		84%	97%
Curage total (préventif et préparation ITV)	Pas d'objectif	Réalisé	ml	13 640	12 666
		% linéaire total		21%	19%
Inspection pédestre des réseaux visitables	Pas d'objectif	Réalisé	ml	310	0
		% linéaire total		53%	0%





# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ACTUALITÉ MARQUANTE

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue ») et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1<sup>er</sup> août 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014
- Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : le mode de calcul de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux a été modifié.

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable, ...) est jointe en annexe 1.





# BILAN ET PERSPECTIVES

- **Le 19 Juin en fin d'après-midi, un orage violent qualifié de « quinquagennal » s'est abattu sur Neuilly-Plaisance et ses environs.**

De nombreux usagers ont subi des dégâts importants par inondation. Au plus fort de l'évènement, Eau&Force a déployé trois camions de pompage en simultané afin de réduire les impacts et participer au nettoyage les jours qui ont suivi.

- **Redéfinition du Règlement de service**

Un projet de nouveau règlement de service a été transmis le 20 septembre 2012 pour avis à la collectivité. La collectivité prévoit sa validation courant 2014.

- **Mise en séparatif des collecteurs de la rue du Maréchal Foch (partie comprise entre la rue du Général de Gaulle et l'avenue Georges Clémenceau) avec création de branchements dans le cadre d'un projet d'aménagement urbain**

Les travaux se sont déroulés à compter du 15 juillet 2013 sur une durée totale de 3 mois. Concernant l'assainissement, 150 ml environ de réseau assainissement a été posé et de nouveaux branchements créés. Les canalisations seront intégrées au 1<sup>er</sup> semestre 2014 au périmètre affermé dès réception du dossier technique de recollement.





**LA QUALITE DU SERVICE**





# LE CONTRAT

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
Contrat	16/04/2012	15/04/2024	Affermage

Le service public d'assainissement de Neuilly-Plaisance est géré par Eau et Force suivant les termes du contrat de délégation approuvé au conseil municipal du 26 mars 2012.

Il a pris effet le 16 avril 2012 pour une durée de 12 ans.



# VOTRE DELEGATAIRE

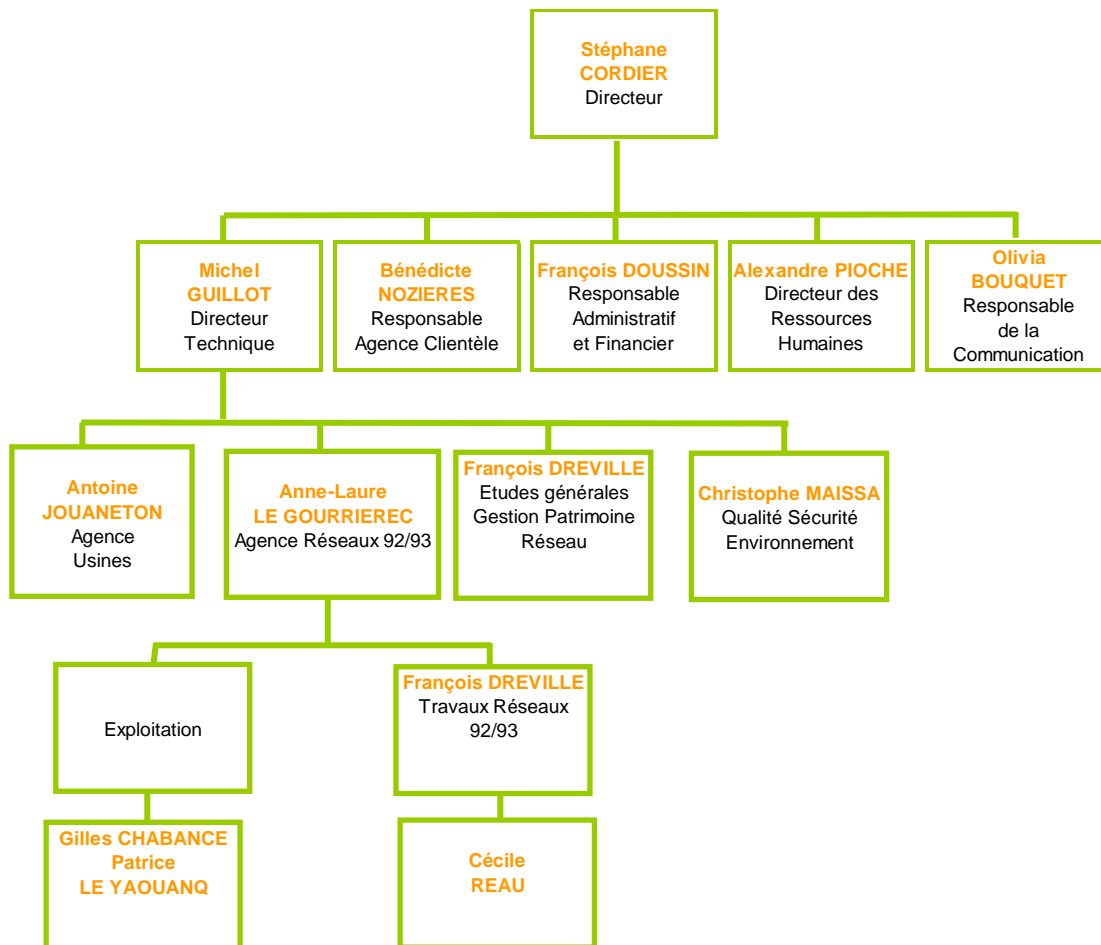
Cette partie décrit notre organisation ainsi les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

## NOTRE ORGANISATION

Les services techniques du délégataire sont basés au 1 rue des Grands Prés, ZI du Petit Nanterre, 92000 Nanterre. Les services administratifs et supports sont implantés au 300 rue Paul Vaillant-Couturier, 92000 Nanterre.

En novembre 2012, une base technique a été ouverte rue Louis Ampère - ZI Les Chanoux à Neuilly sur Marne afin de permettre une plus grande réactivité.

L'organisation des services au 31 décembre 2013 est la suivante :



Les enquêtes, surveillance des ouvrages, préparation et suivi des travaux d'entretien sont assurés en direct par le personnel d'Eau et Force.

Les opérations de curage (collecteurs et avaloirs), les contrôles par caméra ainsi que les opérations de débouchage, en cas d'obstructions d'avaloirs, de grilles, de réseaux ou de branchements, sont réalisés par l'entreprise SANITRA Services. Eau et Force se charge du contrôle et de la supervision de ces interventions.

Par ailleurs, Eau et Force mobilise, en fonction des besoins, les moyens complémentaires éventuellement nécessaires :

- bureaux de dessins et d'études,
- services administratifs,
- laboratoire,
- équipes de travaux et entreprises spécialisées.

## NOS MOYENS HUMAINS

La diversité est une composante naturelle de notre entreprise. Nous sommes également une entreprise qui vit et agit dans son territoire et par la nature de nos métiers, nous touchons au plus près à la vie des populations.

La diversité n'est donc pas seulement une attitude citoyenne : c'est s'ouvrir sur le monde et évoluer avec lui, c'est montrer notre capacité à écouter et à comprendre nos clients, nos parties prenantes et à répondre à leurs attentes. La composition de nos ressources humaines veut refléter directement la diversité de notre environnement. La diversité apporte une richesse à la fois humaine et économique ; elle est porteuse d'innovation et par conséquent de création de valeur.

Nous nous sommes donné les moyens d'intégrer toutes les diversités humaines : l'âge, le sexe, le handicap... lors du recrutement et dans la gestion des carrières des collaborateurs ; nous avons construit toutes nos actions animés par une ambition, celle de l'égalité des chances.

## PROGRAMME DIVERSITY

Eau et Force s'intègre dans le programme Diversity du groupe SUEZ ENVIRONNEMENT. Ce programme mis en place en 2010, a été reconduit pour 2013 /2016.

Il comporte 4 axes principaux :

- L'accès à l'emploi des jeunes et insertion
- La Mixité
- Les Personnes handicapées dans leur intégration et dans leur carrière
- les Séniors

Et des actions pour plus d'engagement des collaborateurs et de la qualité de vie au travail.

Dans le cadre de ce programme Diversity, différentes actions ont été mises en place en 2013 : une campagne d'information comprenant des affiches et un recueil « les mots de la diversité » avec un numéro de téléphone d'une cellule d'écoute et de traitement des réclamations.

Un référent diversité a été nommé au sein de notre entreprise régionale. Ce dernier aura notamment pour missions de réaliser sur 2014 – 2015 des réunions de sensibilisation auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

## ENGAGEMENT AUPRES DE LA FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION



Nous nous sommes engagés auprès de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), outil de mobilisation locale et nationale qui s'est donné pour mission d'initier des actions concrètes de prévention et de lutte contre les exclusions mais aussi de promouvoir la mixité sociale et l'égalité des chances au sein des entreprises.

## SIGNATURE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITE

Dans le cadre du tour de France de la diversité organisé par FACE, une rencontre / débat sur le thème « Femme active, femmes citoyennes, femmes sportives : quelles places pour elles ? » était organisée le 4 décembre 2012 dans les locaux d'Eau et Force à Nanterre, avec le soutien de la ville de Suresnes.

A l'issue de cette rencontre, Philippe Maillard, Président d'Eau et Force et Directeur Général de Lyonnaise des eaux, a signé la Charte de la Diversité.

Cette charte engage les entreprises à lutter contre les discriminations dans le domaine de l'emploi et à œuvrer en faveur de la diversité. Elle les incite à mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines centrée sur la reconnaissance et la valorisation des compétences individuelles, avec pour objectif de favoriser la cohésion et l'équité sociale, tout en augmentant la performance.



Eau et Force a participé au premier forum « Mixité et Alternance », organisé par FACE Paris le 11 juin 2013. Nous participons également de manière régulière aux conférences « Mixité et langues de bois » afin d'échanger avec d'autres entreprises sur nos pratiques en matières d'égalité professionnelle.

## AUTRES PARTENARIATS

Dans le cadre de sa politique diversité, Eau et Force a développé de nouveaux partenariats. Ainsi nous collaborons avec l'École de la Deuxième Chance des Hauts-de-Seine, association « loi 1901 » créée avec le soutien du monde entrepreneurial. Elle accueille de jeunes adultes (18 à 25 ans) sortis du système scolaire depuis au moins un an sans diplôme ni qualification pour les intégrer dans un dispositif d'insertion professionnelle. Elle développe et anime un réseau d'entreprises partenaires en s'appuyant sur l'implication du monde économique, et se fixe comme objectif l'insertion en emploi ou en formation professionnelle qualifiante d'au moins 60% des jeunes entrés dans le parcours. Ces jeunes sont issus du département des Hauts-de-Seine, avec un effort particulier porté sur l'accueil des jeunes issus des quartiers de la politique de la ville (CUCS).

Le partenariat entre l'E2C et Eau et Force est structuré autour de plusieurs engagements : accueil de stagiaires, présentation des métiers d'Eau et Force, recrutement de stagiaires qui auront développé les compétences nécessaires pendant leur parcours à l'E2C, et selon les profils recherchés par l'entreprise, etc.

Eau et Force est aussi partenaire de « 100 chances 100 emplois ». Conçu par Schneider Electric, il vise à répondre aux besoins économiques d'un territoire tout en contribuant à rétablir l'égalité des chances pour les jeunes adultes issus des quartiers. Il propose des parcours individualisés à des jeunes peu qualifiés ainsi qu'à des jeunes diplômés victimes de discriminations pour leur faciliter l'accès à l'emploi durable.

Piloté par une entreprise du territoire, il fédère les pouvoirs publics, les Services Publics de l'Emploi, les associations de quartiers, et un réseau d'entreprises.

## ACTIONS EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS HANDICAPES

En 2006, Eau et Force a signé son premier accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. L'entreprise s'est ainsi inscrite dans une action volontariste et durable en faveur de l'emploi direct et indirect de travailleurs handicapés et de leur insertion.

Nous avons ainsi atteint un taux de 5,41% en 2012.

Un troisième accord portant sur la période 2012/2014 a été conclu en juillet 2012.

Il s'articule autour de 6 axes majeurs :

- Le recrutement, l'accueil et l'intégration de travailleurs handicapés en milieu ordinaire



- La formation et l'évolution professionnelle
- Le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap ou en risque d'inaptitude totale
- La conduite d'actions de sensibilisation
- La poursuite des actions avec le secteur protégé
- Des actions relatives à l'accessibilité des locaux, à des projets externes et à la parentalité

Dans le cadre de notre politique handicap, Eau et Force Paris Ile-de-France a développé différents partenariats :

- Nous sommes signataires du pacte territorial des Hauts-de-Seine pour l'emploi des personnes handicapées
- Nous avons signé la charte territoriale avec la ville de Nanterre par laquelle nous nous sommes engagés à mener des actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Ainsi, nous étions présents le 21 novembre au forum recrutement organisé par la Maison de l'Emploi de Nanterre.
- Eau et Force Paris Ile-de-France s'est également engagé depuis 2010 auprès de la FAGERH par la signature d'une convention de partenariat. Il s'agit de la Fédération des Associations Gestionnaires et des Etablissements de Réadaptation pour Handicapés. Elle a pour vocation de fédérer les Associations, Organismes, Groupements, Etablissements ou Services à but non lucratif, ayant pour objet l'adaptation et l'intégration des personnes handicapées.
- Nous travaillons depuis 2007 avec AUXILIA, une association reconnue d'utilité publique qui a pour vocation d'accompagner dans leur démarche de formation les personnes marginalisées par la maladie, le chômage. Ainsi en 2013, Eau et Force Paris Ile-de-France a accueilli 1 stagiaire en qualification.

## **POLITIQUE D'ALTERNANCE**

Nous sommes particulièrement attentifs à notre politique d'alternance qui nous permet d'accompagner l'évolution et la professionnalisation de nos métiers et préparer la relève de demain. L'alternance favorise l'intégration des jeunes en leur proposant des formations diplômantes, l'apprentissage d'un métier et de la vie en entreprise. Nous avons développé différents partenariats avec des CFA sur nos métiers en tensions et entamé le rapprochement entre notre politique alternance et celle liée au handicap via notamment la plateforme SALTO.

Ainsi nous avons fin décembre 2013, 7,2% de nos effectifs en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Pour les accompagner, des tuteurs les encadrent tout au long de leurs parcours afin de leur transmettre savoir-faire et compétences. Les tuteurs ont droit au doublement de leur DIF pour toute année de tutorat et bénéficient d'une formation spécifique notamment sur la pédagogie.

## **EMPLOI DES SENIORS**

Les séniors sont une composante essentielle de l'entreprise qui contribue à la cohésion sociale. A ce titre, Eau et Force a pris de nouveaux engagements qui tiennent compte de l'allongement de la vie professionnelle, de la nécessité de transmission des savoirs, de maintenir une employabilité avec une pyramide des âges équilibrée.

Nous avons ainsi renégocié l'accord concernant le compte épargne temps et nos salariés bénéficient d'un congé de fin de carrière abondé par l'entreprise et peuvent ainsi anticiper la date de leur départ physique à la retraite.

Notre accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences et diversité prévoit également plusieurs objectifs :

- un objectif de 12 % de salariés âgés de plus de 55 ans
- un objectif de plus de 50% par an de réalisation d'entretiens de seconde partie de carrière
- le développement du tutorat, des compétences et des qualifications pour les séniors
- un objectif de recrutement supérieur à 3% de salariés de plus de 50 ans

## **EGALITE PROFESSIONNELLE**

Au 31 décembre 2013, l'effectif de l'établissement comprenait 208 collaborateurs dont 39% de femmes. Depuis plusieurs années, la proportion des femmes dans l'effectif ne cesse de croître, soit plus de 2% sur les 2 dernières années. Depuis 2007, de nombreuses actions ont été mises en place chez Eau et Force sur le recrutement, la formation, l'organisation du travail, la parentalité et la rémunération des femmes. Cette dynamique positive sur la mixité s'est trouvée confortée par la signature de notre accord GPEC et diversité, lequel définit un plan d'action au titre de l'égalité entre les femmes et les hommes reposant sur plusieurs engagements :

- l'augmentation de la proportion des femmes dans les effectifs
- favoriser la mixité au sens des fonctions d'encadrement
- favoriser l'exercice équilibré de l'activité professionnelle et de la responsabilité familiale

## EMPLOI PERENNE

L'ancrage territorial et la perspective de long terme qui caractérisent les activités d'Eau et Force sont reflétés dans sa structure d'emploi. Près de 91% des collaborateurs bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. L'âge moyen des salariés s'élève à 39 ans (35 ans pour les femmes et 40 ans pour les hommes) pour une ancienneté moyenne de 12 ans.

Le taux de rotation du personnel reste faible et s'établit à 4,54% sur l'année.



Dans le cadre de notre politique emploi, nous avons souhaité développer des partenariats avec les acteurs de notre bassin. Ainsi, nous travaillons avec la maison de l'emploi de Nanterre, de Rueil-Malmaison mais également la maison de l'emploi « Rives de Seine » regroupant Bois-Colombes, Courbevoie, La Garenne-Colombes, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Puteaux.

Dans ce cadre, nous participons à différentes actions :

- Le 20 mars 2013, nous étions présents au Forum Job Jeunes organisé par la Mairie de Nanterre.
- Le 10 avril 2013, nous avons participé au forum de l'alternance organisé par la Maison de l'Emploi et de la Formation de Nanterre.
- Le 17 avril 2013, nous étions présents au forum Café Contact Emploi de Levallois.
- Le 17 octobre 2013, Eau et Force a participé à la Rencontre Entreprises/Quartiers organisée par la Maison de l'Emploi et de la Formation de Nanterre.
- Le 23 janvier 2014, nous avons participé au Carrefour de l'emploi « Rives de Seine » à Courbevoie, organisé par les communes de Bois-Colombes, La Garenne-Colombes, Courbevoie et en partenariat avec le Pôle Emploi.

## DETECTER ET DEVELOPPER LES TALENTS

La Direction des Ressources Humaines d'Eau et Force Paris Ile-de-France a mis au cœur de ses préoccupations le développement et la gestion de l'emploi et des compétences. Notre politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences consiste à tout mettre en œuvre pour favoriser l'épanouissement personnel des collaborateurs et anticiper les changements auxquels l'entreprise est confrontée.

En créant les meilleures conditions pour que chacun puisse s'investir durablement et s'adapter aux évolutions de nos métiers, le développement des talents joue un rôle essentiel dans la performance des équipes et la préparation de notre avenir.

Il s'agit non seulement d'attirer les collaborateurs les plus compétents, mais aussi de gérer avec professionnalisme leur développement.

L'Entreprise a mis en œuvre dans chaque agence et service, des revues d'effectifs doublées de plan de succession afin de maîtriser les évolutions de ses organisations.

Chaque Ouvrier-Employé-Technicien et Technicien Supérieur-Maîtrise continue à bénéficier régulièrement d'un entretien de carrière avec la Responsable Ressources Humaines. Les salariés sont informés systématiquement des postes à pourvoir par affichage et par messagerie. Chaque évolution fait l'objet d'un accompagnement personnel par la responsable Ressources Humaines et le responsable hiérarchique.

La multiplicité des expériences et donc la mobilité professionnelle constituent l'un des leviers essentiels du développement des compétences et du développement professionnel et personnel.

En 2013, 30 salariés ont bénéficié d'une mobilité :

- 4 mobilités sur l'Entreprise Régionale Eau et Force Paris Ile-de-France
- 26 mobilités dans le groupe.

L'Entreprise Régionale cherche également à prévoir les évolutions des métiers et pallier d'éventuelles difficultés de recrutement en mettant en place des programmes pour faciliter l'évolution des salariés sur des fonctions bien repérées. En 2007 et 2010, l'Entreprise Régionale avait mené une première opération spécifique intitulée «accélérateur de carrière», auprès de quatorze salariés. Par le biais d'un engagement dans un programme de formation spécifique sur 18 à 24 mois, les salariés pouvaient saisir des opportunités sur des postes d'agents de maîtrise à profil d'encadrement ou à profil technique. Début 2013, un nouveau programme a vu le jour. Actuellement 3 salariés bénéficient de ce programme.

## **RENDRE LE COLLABORATEUR ACTEUR DE SA CARRIERE**

Le collaborateur est le principal responsable de son évolution professionnelle. Il est donc nécessaire de lui permettre d'avoir accès aux informations nécessaires à son évolution professionnelle via :

- la diffusion des Postes à Pourvoir,
- une visualisation des évolutions possibles par métier (et une évaluation des compétences attendues),
- de déclencher des entretiens de carrière auprès de son RRH.

## **ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DE L'AMONT JUSQU'A L'AVAL DU PROCESSUS DE MOBILITE (FONCTIONNELLE ET/OU GEOGRAPHIQUE)**

En amont :

- En bâtissant, avec le RRH, un parcours de carrière individualisé.
- En lui permettant d'avoir un « effet miroir » au regard de ses compétences (actuelles ou cachées) et aptitudes, de son potentiel d'évolution et de ses contraintes personnelles,
- En le préparant à ces différents entretiens de recrutement (aide au CV, simulation d'entretiens, ...)

En aval :

- En lui permettant de se préparer à son futur poste (mise en œuvre des formations nécessaires à la prise de poste – en relation avec les 2 RRH),
- En mettant en œuvre des dispositifs d'accompagnement financiers et logistiques
- En organisant son arrivée : entretiens dès le 1er mois de son arrivée et un point d'étape à 3 mois.

## **LA FORMATION, GARANTIE DE PERFORMANCE**



L'un des axes prioritaires de la politique RH d'Eau et Force est de maintenir le niveau d'expertise et de qualification de ses équipes.

75% des salariés ont suivi au moins une action de formation ce qui représente 308 stages, pour environ 24h par salarié. La formation représente un investissement de près de 4% de la masse salariale.

## **QUALITE DE VIE AU TRAVAIL**

Depuis 2010, Eau et Force Paris Ile-de-France a mis en œuvre une démarche structurée pour mieux prévenir les risques psycho-sociaux et améliorer la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

Celle-ci a débuté par des actions d'information, de sensibilisation et de prévention en faveur de la santé et par la mise en place d'un service d'assistance téléphonique pour aider les collaborateurs à résoudre leurs problèmes.

Au cours de l'année 2012, l'entreprise régionale a réalisé un diagnostic sur la qualité de vie au travail et a mis en place un plan d'amélioration suivi par un comité de pilotage composé du médecin du travail et des membres du CHSCT.

Ce plan d'action comporte notamment des procédures destinées à traiter les éventuelles plaintes et des actions de formations. Ainsi l'ensemble de notre ligne managériales et les membres du CHSCT ont suivi une formation sur la prévention des risques psycho-sociaux.

Le thème de la qualité de vie au travail est également intégré sur nos formations management.

Une déontologie a également été désignée sur l'entreprise régionale.

D'autres actions ont pu être mises en place comme le projet « 123 bougeons » : il s'agit de rendre l'opérateur acteur de la préservation de sa santé pendant le déroulement du travail. Les contraintes physiques rencontrées dans l'activité professionnelle sont analysées avec les agents, et des solutions sont validées avec eux. Le professionnel de santé qui suit la démarche leur propose ensuite une sensibilisation à des étirements spécifiques. Ainsi, les salariés sont à même de préserver leur capital santé.

## **DIALOGUER POUR S'ADAPTER ET SE DEVELOPPER**

Eau et Force a toujours ancré son action dans une culture de dialogue constructif concrétisée par une information et une concertation de qualité impliquant les partenaires sociaux.

Ces échanges et ce dialogue se retrouvent dans les réunions de Comité d'établissement, délégués du personnel et de CHSCT.

Ainsi, Eau et Force a signé de nombreux accords sur 2012 et 2013 :

- accord GPEC et diversité
- accord sur le compte épargne temps
- accord sur le handicap
- accord sur l'intéressement
- accord sur la participation
- accord sur l'évolution des salaires
- accord sur le temps partiel
- accord d'entreprise

## **LA PREVENTION, LA SECURITE ET L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL**

La prévention de la santé, de la sécurité et des risques industriels constituent chaque année une priorité pour Eau et Force qui nécessite une forte mobilisation quotidienne des différents acteurs de l'entreprise : la Direction, l'encadrement, et d'une façon plus large l'ensemble des collaborateurs.

En 2013, nous avons plus particulièrement des actions de prévention sur le volet santé et celui des risques majeurs pouvant entraîner des accidents graves ou mortels.

Nos actions en matière de prévention ont été orientées autour :

- **La manutention / manipulation** : dans la continuité de la démarche d'ergonomie opérationnelle menée les années précédentes, les collaborateurs intervenant sur le terrain ont été sensibilisés à la méthodologie « 1 2 3 Bougeons » au cours de sessions de 2 heures animées par le préventeur de l'entreprise dont la finalité est la préservation de leur capital physique avec des échauffements avant les interventions. Un kit avec un DVD et un livret a été remis à chaque participant pour rappeler les bonnes pratiques.
- **Les règles qui sauvent** : l'encadrement a animé des sensibilisations pour tous les collaborateurs à une des 10 règles fondamentales établies par le groupe pour éradiquer les accidents mortels qui concernent notamment la consignation et le blindage des fouilles.
- **Les déplacements professionnels** : après plusieurs accidents de la circulation provoqués par un tiers responsable, l'évolution des comportements des conducteurs était nécessaire pour s'adapter et anticiper les contraintes de la circulation automobile. Un organisme de formation a été sélectionné pour assurer une formation théorique et pratique d'une journée. L'intérêt de la méthode est d'avoir un diagnostic personnalisé du comportement des conducteurs en situation de conduite et d'identifier avec le formateur un ou plusieurs points d'amélioration de conduite pour lesquels les conducteurs s'engagent à titre individuel (applicable dans le cadre professionnel et personnel).

- **Les dommages aux réseaux sensibles** : poursuite des actions engagées pour diminuer le nombre de dommages aux ouvrages, avec notamment l'analyse de chaque sinistre, au-delà du respect de la réglementation DT/DICT. Des formations spécifiques à ce type de risque, intitulées PASS Travaux niveau 1, ont également été organisées à destination des agents réseaux intervenant sur le terrain. L'objectif est d'améliorer le repérage des réseaux des autres concessionnaires, de respecter rigoureusement les règles de sécurité et de réagir efficacement en cas de dommage ouvrage à un réseau sensible (ex. : gaz, hydrocarbure, électricité...).

## ACCIDENTS DU TRAVAIL

2 accidents du travail avec arrêt sont survenus : une élongation des tendons d'un doigt avec un faux mouvement au cours d'une opération de plomberie et une entorse à la cheville en descendant d'un camion.

Le nombre d'accidents avec arrêt est identique à celui de l'année précédente. Ce résultat est nettement meilleur que celui de la moyenne des entreprises de la branche d'activité.

Accidents du travail					
	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre avec arrêt	3	4	4	2	2
Taux de fréquence	6.6	11.08	11.45	5.8	6.4
Taux de gravité	0.18	0.30	0.17	0.09	0.17
Nombre de jours d'arrêt	80	110	59	33	54

## NOS MOYENS LOGISTIQUES

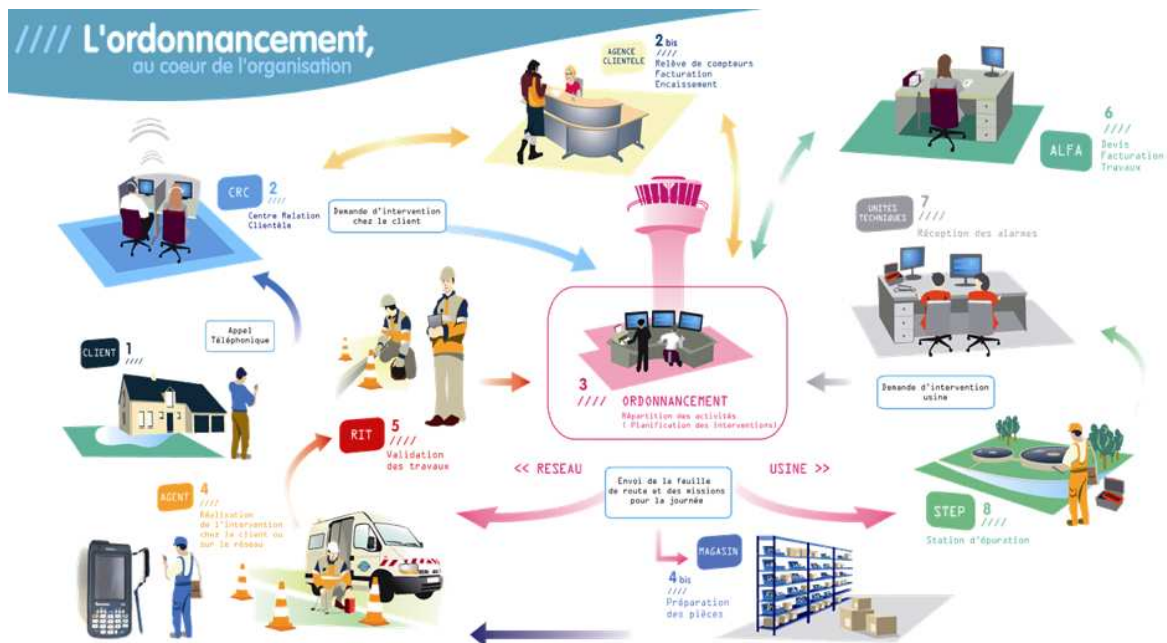
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc...),
- une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

## LA GESTION DE CRISE

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

## L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de Lyonnaise des Eaux et plus largement du Groupe Suez Environnement pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- Missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- Accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- Accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels,

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- Protection et gestion durable de la ressource en eau,
- Recherche de nouvelles ressources,
- Amélioration des performances des réseaux,
- Maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- Prévention des risques environnementaux,
- Gestion performante de la relation clientèle.

## LA RELATION CLIENTELE

### ETRE A L'ECOUTE DES CLIENTS

Les attentes des habitants portent en grande partie sur le service rendu.

Le consommateur est particulièrement sensible à l'attention qui lui est portée via l'information fournie, la qualité du service rendu (un personnel compétent qui sache renseigner, des interventions rapides et de qualité...) et l'écoute des besoins.

Etre perçu comme un service de proximité sous-entend accessibilité (être « joignable » facilement), contact et échange (personnalisé notamment), écoute, réactivité.

Pour accueillir et prendre en charge leurs demandes, les clients de la Commune ont à leur disposition :

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

En 2013, les appels des usagers contactant Eau et Force ont été traités par le Centre d'Appels de Lyonnaise des Eaux situé à Béziers. Cette équipe offre aux clients la possibilité de s'informer, signaler leur déménagement, demander un échéancier de paiement, prendre rendez-vous avec un technicien, déposer une réclamation, demander une intervention d'urgence.

Les équipes constituées de 36 téléconseillers sont formées pour répondre aux demandes administratives et techniques, ont reçu près de 500 000 appels en 2013 avec une qualité de service globale de 90%, couvrant ainsi environ 400 communes du Sud de la France et de l'Ile-de-France desservies par Lyonnaise des Eaux et Eau et Force.



#### CONTACT CLIENTELE :

**EAU ET FORCE**  
300, rue Paul Vaillant Couturier  
92000 Nanterre

#### POUR TOUTES VOS QUESTIONS UN SEUL NUMÉRO

PREMIER D'UN APPEL LOCAL  
▶ **N°Cristal** 0977 409 442

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h

#### EN CAS D'URGENCE, CONTACTER LE

PREMIER D'UN APPEL LOCAL  
▶ **N°Cristal** 0977 401 112

Les numéros de contact de notre Centre de Relations Clientèle sont depuis octobre 2012 des numéros permettant aux clients de bénéficier d'un accueil téléphonique non surtaxé conformément à la Loi Chatel et à la Loi de Modernisation de l'Economie. Ainsi, les clients peuvent nous joindre au 0 977 409 442 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, sans interruption. Par ailleurs, en cas d'urgence, à toute heure du jour et de la nuit, nos clients peuvent nous contacter au 0 977 401 112. En dehors des heures ouvrées, ces appels sont immédiatement pris en charge par notre service d'astreinte.

Depuis 2012, Eau et Force améliore l'accessibilité de ses services aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Ainsi, en étant équipés d'internet et d'une webcam, nos clients sourds et malentendants peuvent maintenant joindre un de nos conseillers, en bénéficiant du relais de traduction offert par la plate forme ACCEO, qui prend contact avec notre centre d'appels.



## L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Il est à la disposition de la clientèle au 300 rue Paul Vaillant-Couturier à Nanterre. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30, 16h le vendredi. Les clients peuvent y venir pour toute demande de renseignements.

## LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

Il assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes.

Nos clients bénéficient d'un service d'urgence leur permettant de rentrer en contact avec nos services à tout heure du jour et de la nuit et 365 jours / an pour des problèmes d'obstruction de branchements d'assainissement ou de nuisances olfactives.

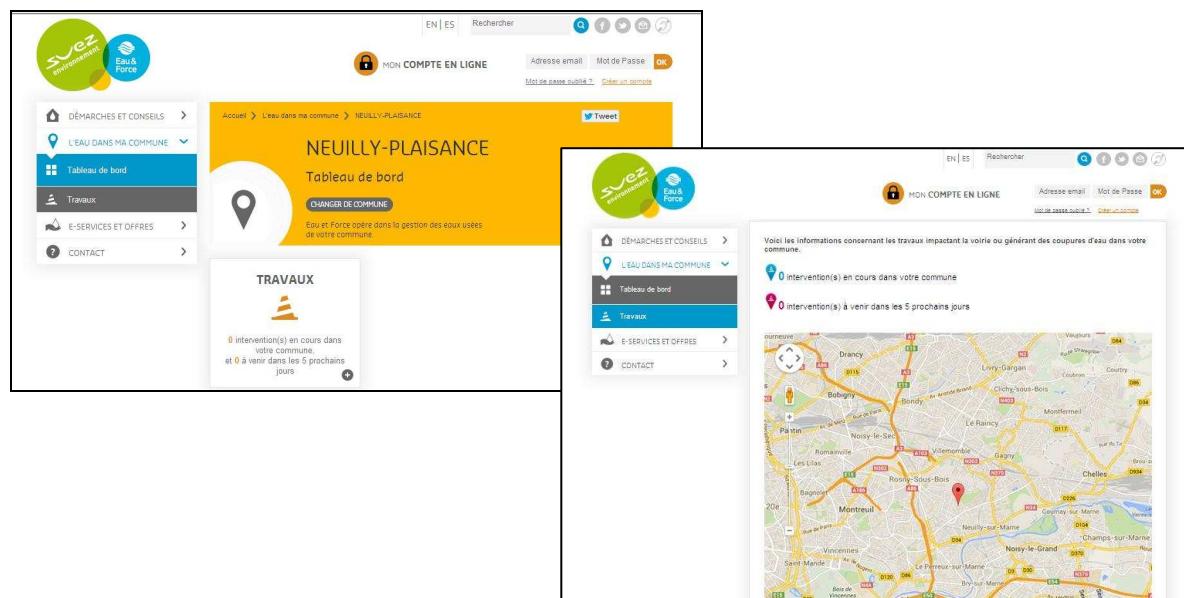
En dehors des heures ouvrées, les appels d'urgence sont immédiatement pris en charge par nos services d'astreinte.

## LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

**EAU ET FORCE DONNE ACCES A SES DONNEES ET LANCE UN NOUVEAU SERVICE : « TOUT SUR MON EAU » PERMETTANT A SES CLIENTS D'AVOIR UNE INFORMATION EXHAUSTIVE SUR LE SERVICE DE L'EAU DANS LEUR COMMUNE**

Avec [www.eau-et-force.com](http://www.eau-et-force.com), le nouveau portail Internet lancé en avril 2013, les usagers ont accès à un grand nombre d'informations relatives à la qualité de l'eau dans leur commune : nombre d'analyses effectuées sur les douze derniers mois, teneur en nitrates ou en pesticides, étiquette eau (teneur en minéraux), accès aux analyses bactériologiques... mais également **les travaux en cours et à venir**, ou le prix de l'eau.

La mise à disposition de ces informations s'inscrit dans la volonté de l'entreprise de mieux informer ses clients et d'être transparente sur la qualité du service qu'elle fournit. Ce nouveau site permet également à Eau et Force de renforcer l'accompagnement de ses clients dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau : l'Agence en ligne pour le paiement des factures, informations sur les démarches en cas d'emménagement ou déménagement, **sensibilisation aux éco-gestes** permettant de maîtriser ses consommations et protéger l'environnement...



## L'AGENCE CLIENTELE EN LIGNE : TOUS NOS SERVICES EN UN SEUL CLIC !

Au sein du nouveau portail Internet d'Eau et Force, lancé en avril 2013 et accessible sur [www.eau-et-force.com](http://www.eau-et-force.com), l'Agence en ligne permet de répondre aux attentes des clients et aux évolutions de leurs modes de vie.

L'agence Clientèle en ligne permet aux clients d'effectuer gratuitement et en toute confidentialité de nombreuses démarches et formalités à partir de leur domicile :

- consulter la situation de leur compte et l'historique de leurs factures
- payer en ligne leur dernière facture
- souscrire au service de prélèvement automatique,
- transmettre l'index de leur compte, en cas d'absence lors du passage du relevé,
- suivre leur consommation,
- transmettre une demande particulière grâce à la rubrique Contactez-nous, etc.



## L'ENTITE DE GESTION CLIENT

L'équipe de traitement des courriers d'Eau et Force est composée de 19 Chargés de clientèle, formés spécifiquement au traitement de la réclamation, et à la réponse écrite aux demandes des clients. Cette équipe est garante d'un service de qualité offert à nos clients. Pour faciliter la gestion de cette activité, les courriers des clients sont numérisés quotidiennement, afin d'assurer une meilleure traçabilité. Le logiciel DECLIC, déployé en 2010, permet de distribuer en automatique la charge de travail aux Chargés de clientèle et d'optimiser l'activité avec un engagement de traitement d'un courrier client sous un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Par ailleurs, Eau et Force bénéficie depuis octobre 2012 d'une plate forme mutualisée Lyonnaise des Eaux située en région lyonnaise et spécialisée dans le traitement des emails. Cela permet d'apporter une rapidité et une qualité de service supplémentaire dans le traitement des demandes qui nous sont faites par courrier électronique.

## NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSE IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REpondre A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.

NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise Des Eaux a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos **performances économiques** et gagner en **efficacité**.

Trois grands piliers de cette démarche sont :

- la **responsabilité de la direction** qui définit la politique de l'entreprise
- l'identification et la gestion des **processus** qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées
- **l'amélioration continue** qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

## NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

## NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision de sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes

## **POUR ALLER PLUS LOIN**

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), .... en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

## NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

### NOTRE OBJECTIF

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

### UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- d'assurer :
  - o une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
  - o une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
  - o une amélioration progressive et en continu de ses installations
- de développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
  - o un outil de maîtrise des coûts
  - o un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
  - o un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
  - o un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen

### LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

### L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

Depuis de nombreuses années, les équipes de Lyonnaise des Eaux ont mis en place, auprès des collectivités et industriels, des systèmes de management environnemental concernant tout ou partie du service de l'eau (production, traitement...) et du service de l'assainissement (réseau, stations d'épuration, traitement des boues...). L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

Les chiffres clés actualisés au 31 décembre 2013 sont :

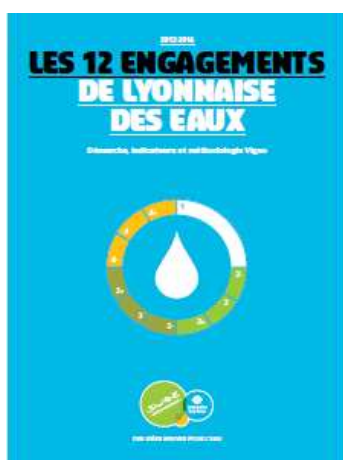
- 23 usines de production d'eau (ce chiffre ne prend pas en compte les "petites" installations de type châteaux d'eau, forages, etc.)
- 6 réseaux de distribution
- 96 réseaux d'assainissement
- 51 réseaux eaux pluviales
- 116 STEP
- 48 sites de traitement de boue

## NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

### UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, Lyonnaise des Eaux structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

Depuis cette date, Lyonnaise des Eaux est la seule entreprise française à faire évaluer annuellement sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et à publier l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès.



En 2010, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Nouvelles sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une plate-forme collaborative, des forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 – 2016, qui prolongent la démarche initiée. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo, et d'une nouvelle évaluation fin 2013.

Pour 2013, Vigeo a attribué à Lyonnaise des Eaux la notation de 3 sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 147 sur 200.

La note de Lyonnaise des Eaux a ainsi progressé de 3 points par rapport à 2012.

### 3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS : LA NOTATION PAR VIGEO (de 1 à 4)

#### I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1) **Contractualiser une charte de gouvernance locale / Note de 3+**  
Mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers.
- 2) **Partager la connaissance avec tous les publics / Note de 4**  
Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, « Tout sur mon eau », lancé en juin 2013, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.
- 3) **Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention / Note de 3-**  
Un réseau de déontologues est en place depuis 2012.

#### II) Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 4) **Economiser l'eau / Note de 3+**  
Proposer à l'ensemble des usagers (collectivités, bailleurs, industriels, agriculteurs, consommateurs...) les solutions les plus adaptées pour économiser collectivement l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 500 000 habitants d'ici 2016.

- 5) **Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité / Note de 3**  
Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.
- 6) **Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable / Note de 3-**  
Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.
- 7) **Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales / Note de 3-**  
Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.
- 8) **Développer les compétences des hommes et des femmes / Note de 3+**  
Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.  
**En 2013, les moyens dédiés à la formation ont été en hausse : 4,34% de la masse salariale.**  
**Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a signé en 2013 un nouvel accord avec l'ensemble des organisations syndicales qui définit des engagements ambitieux sur l'emploi et la responsabilité sociale pour la période 2012-2014.**

### III) Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9) **Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur / Note de 2+**  
D'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.
- 10) **Partager équitablement la valeur créée / Note de 2+**  
Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.
- 11) **Rendre possible l'accès de tous à l'eau / Note de 3**  
Mettre en place une démarche « Eau équitable » pour développer, avec les collectivités locales et les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.  
**A la suite de la parution de l'offre « Eau équitable » en 2012, Lyonnaise des Eaux poursuit son travail dans le cadre de l'Observatoire de la tarification sociale à Dunkerque.**
- 12) **Contribuer à l'emploi local / Note de 3+**  
Initier une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de Lyonnaise des Eaux sur l'ensemble des territoires.  
**En 2013, Lyonnaise des Eaux a reçu l'attestation d'Employeur socialement responsable.**

Lyonnaise des Eaux publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

# LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente le fonctionnement hydraulique du réseau d'assainissement.

## LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

La présentation du système d'assainissement reprise ci-dessous est issue du rapport définitif de la phase 4 de l'étude diagnostique des réseaux d'assainissement, établi par SAFEGE en janvier 2005.

La commune de Neuilly-Plaisance est équipée d'un système de type séparatif sur une grande partie du territoire communal. Toutefois, un certain nombre de rues de la commune, notamment dans le secteur du centre-ville sont encore équipées de collecteur de type unitaire ou ne possèdent qu'un réseau pluvial, dans lequel se rejettent également les effluents des fosses septiques des riverains.

La collecte et le transfert des effluents sont essentiellement gravitaires sur la commune (à l'exception de la rue du Dr Calmette et du boulevard Raspail où des postes de relèvement ont été installés).

## LE RESEAU EAUX USEES

Deux réseaux constituent l'ossature principale de la collecte des eaux usées sur Neuilly-Plaisance :

- le grand axe de collecte départemental Nord-Ouest/Sud en provenance de Rosny-sous-Bois, qui emprunte, de l'amont vers l'aval, la rue E. Sue, la rue du Dr Roux (Ø400), l'avenue D. Casanova (Ø500), la rue Failherbe (Ø800) puis l'avenue Victor Hugo. Ce réseau est raccordé à l'ouvrage XI du SIAAP de la rue RN 34. Il est de plus alimenté, de l'amont vers l'aval, par les collecteurs communaux de la rue des Deux Communes (Ø400), de l'avenue Cossonneau (Ø300) et du chemin de Fontenay (Ø600) et par les collecteurs départementaux (Ø300) des rues Leclerc et Lavoisier de Rosny-sous-Bois.

On notera l'existence dans ce secteur de deux collecteurs d'eaux usées communaux raccordés sur les réseaux pluviaux départementaux :

- en aval du collecteur eaux usées (Ø200) du boulevard Fichot, un by-pass dérive par temps sec la totalité des eaux usées vers le réseau pluvial. Ce maillage a été créé car la jonction de la canalisation d'eaux usées sur le collecteur eaux usées départemental se fait sous le niveau de temps sec, ce qui provoque des problèmes d'évacuation et de mise en charge,
- le collecteur eaux usées communal (Ø200) de l'avenue du Président Roosevelt raccordé à l'ouvrage départemental pluvial de cette voie.  
Il existe en parallèle un deuxième axe de collecte départemental, l'ovoïde eaux usées 180/100 de l'avenue du Président Roosevelt qui aboutit également à la chambre de la Maltournée.

Cet ouvrage en provenance du Perreux-sur-Marne (où il est géré par la DSEA 94) ne traverse la commune que sur une petite partie de son tracé (Ø400 rue Pasteur et rue du Commandant Raynal).

- le grand axe de collecte communal nord / sud (Ø300) qui emprunte la rue des Cahouettes, la rue d'Estienne d'Orves et la Voie Lamarque. Il reçoit, de l'amont vers l'aval, les collecteurs communaux de l'avenue P. Doumer et de la rue de Voize.
- Le reste du territoire communal est desservi selon 8 axes dont :

- 3 à l'est raccordés sur les réseaux de la commune de Neuilly-sur-Marne (collecteurs communaux du chemin Tortu/avenue Maréchal Foch, de la rue des Coquelicots, de la rue du 18 juin 1940)
- 4 au nord raccordés sur les réseaux des communes de Neuilly-sur-Marne (collecteurs communaux du chemin des Pelouses d'Avron et du Chemin des Processions), de Villemomble (avenue Aristide Briand) et de Rosny-sous-Bois (avenue du Bois Châtel)
- 1 au sud-est (rue Remondet-Lacroix) raccordé à l'ouvrage XI du SIAAP.

## LE RESEAU EAUX PLUVIALES

Deux axes principaux assurent la collecte des eaux de ruissellement pour les évacuer sans traitement vers la Marne, seul exutoire naturel de la commune :

- le grand axe départemental orienté nord-ouest/sud qui comprend une première branche (T180/80), en provenance de Rosny-sous-Bois empruntant les rues E. Sue, et du Docteur Roux puis les avenues Casanova et Roosevelt, qui collecte les eaux pluviales de la rue des Deux Communes (Ø600) et de la rue Lavoisier (Rosny-sous-Bois, Ø700) ainsi que les eaux unitaires de la rue Pierre Brossolette et de l'avenue Foch, et de la rue Pasteur (T120/50). Une deuxième branche empruntant la rue Failherbe et le boulevard Fichot reçoit en tête de réseau les effluents de l'avenue Cossonneau (T120/50), puis ceux des rues Failherbe (Ø500) et de Chanzy (Ø800).

Par ailleurs ces branches reçoivent respectivement les effluents des collecteurs eaux usées communaux de l'avenue Roosevelt et du Boulevard Fichot.

Ces collecteurs pluviaux départementaux transitent avant rejet en Marne par une prise de temps sec départementale rue du Canal qui permet par temps sec d'envoyer les effluents vers l'ouvrage XI du SIAAP.

- le grand axe de collecte communal nord/sud (av. Kennedy, chemin de Meaux, rue Voize, rue du Pré de l'Arche, rue Raspail) qui aboutit sous la RN 34 (T180/50), traverse le dépôt de la RATP puis se rejette en Marne. De l'amont vers l'aval, il reçoit en particulier les effluents des collecteurs communaux de la rue d'Estienne d'Orves (Ø400), de la cité Verdière (Ø500), de la rue Lacroix (Ø500), et de la RN 34 en provenance de Neuilly-sur Marne (Ø500).

Le reste du territoire communal est desservi selon 7 axes dont :

- 3 à l'est raccordé sur les réseaux de la commune de Neuilly-sur-Marne (collecteurs communaux chemin Tortu, av. du Maréchal Foch, rue des Coquelicots, rue du 18 juin 1940)
- 4 au nord raccordés sur les réseaux des communes de Neuilly-sur-Marne (collecteurs communaux du chemin des Pelouses d'Avron, et du chemin des Processions), de Villemomble (collecteur communal unitaire de l'avenue A. Briand) et de Rosny-sous-Bois (collecteur communal de l'avenue du Bois Châtel).

L'intégralité des écoulements des eaux pluviales est gravitaire sur la commune.

Toutefois, en période de crue, trois postes anti-crue permettent l'évacuation des eaux pluviales. Ils sont situés sur le réseau départemental rue du Canal, et sur le réseau communal au niveau du réseau RATP, et à l'aval de la ZAC des Bords de Marne II.



*Plan des réseaux d'assainissement de la ville  
(en rouge le réseau d'eaux usées, en vert le réseau d'eaux pluviales)*



# LE BILAN D'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les postes de relèvement.

## EXPLOITATION DES RESEAUX DE COLLECTE

### CURAGE

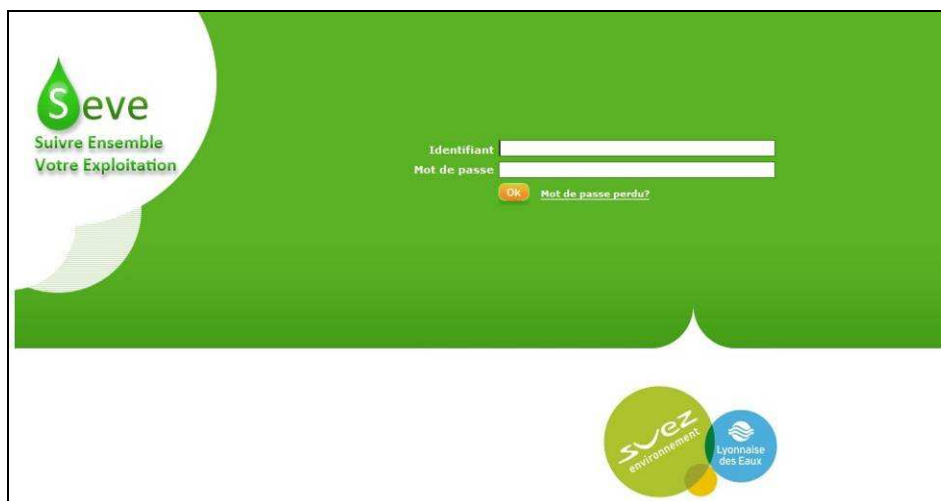
Les linéaires globaux curés (curage préventif, inspection télévisée et curage curatif) sont les suivants :

Opérations de curage de réseau			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Linéaire curé (ml)	13 953	13 446	-3,6%
% linéaire total (%)	21,6%	20,4%	-5,7%

Eau et Force mène une politique de diagnostic permanent du réseau. Ses objectifs sont de programmer, de façon optimale, les campagnes de curage préventif sur les points du réseau sensibles à l'envasement et d'identifier les anomalies (branchements pénétrants, fissures, infiltrations...). Ces deux actions permettent de limiter au maximum les interventions curatives sur le réseau et d'orienter le programme de réhabilitation de ce dernier.

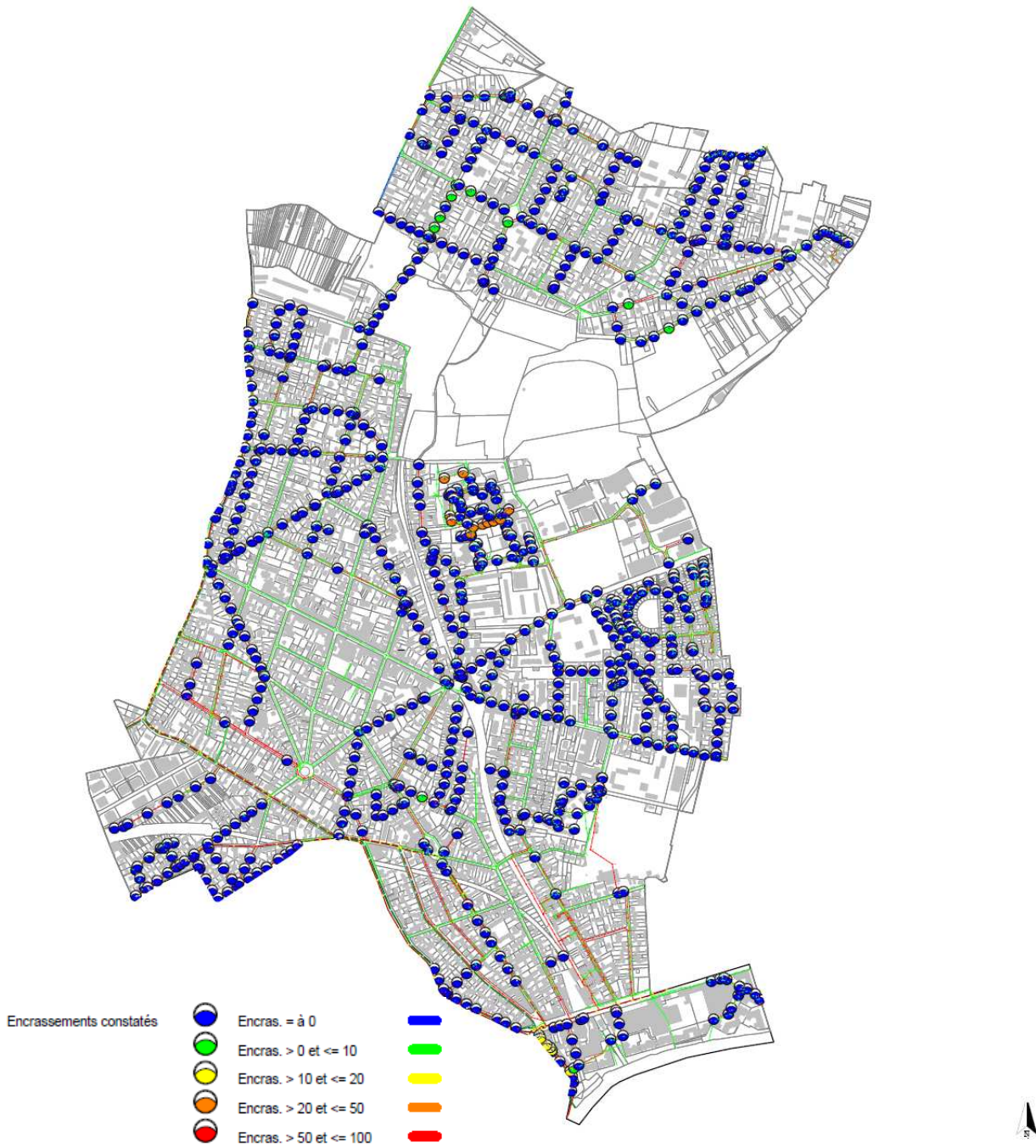
### CONTROLE VISUEL DU RESEAU

Les données d'exploitation sont accessibles aux services municipaux par le biais du portail internet : « SEVE – Suivre Ensemble Votre Exploitation » à l'adresse <https://seve.lyonnaise-des-eaux.fr/>. Ce portail permet de suivre les principales données liées à l'exécution du contrat et donne un accès en temps réel aux outils utilisés par les exploitants (Système d'Information Géographique, suivi des interventions, bilan de fonctionnement des points de mesure...). L'outil SEVE a été mis à la disposition de la collectivité courant 2013.



The screenshot displays the 'Contrat Neuilly Plaisance' website. At the top, there is a green header with the 'Neuilly Plaisance' logo and the text 'Délégation de Service Public de l'Assainissement pour Neuilly Plaisance'. Below the header is a navigation menu with tabs: 'Accueil', 'Descriptif du contrat', 'Indicateurs et engagements', 'Exploitation', 'Carte en ligne', 'Contacts et organisation', and 'Documents de référence'. The main content area features a search bar on the right and four service cards on the left. The 'Interventions' card shows '10 interventions planifiées' and '67 interventions réalisées'. The 'Contacts clients' card shows '45 contacts clients reçus'. The 'Contrats et avenants' card has a button 'Votre contrat en un clic'. The 'Documents de référence' card has a button 'Accès à la plateforme de partage'. Below these cards is a 'Faits marquants' section with a green background, titled 'octobre 2013', mentioning a power outage. The footer contains logos for 'Eau de France' and 'Neuilly Plaisance', the website URL 'www.lyonnaise-des-eaux.fr', and copyright information 'Copyright © 2000-2012'.

Eau et Force a, lors d'une campagne réalisée de février à mai 2013, contrôlé l'ensemble du réseau et effectué une mesure du taux d'encrassement au droit de chaque regard ou accès au réseau. Cette campagne avait pour objectif d'identifier les secteurs encrassés et a permis de planifier un programme de curage préventif optimisé. Une deuxième campagne de contrôle visuel et mesure du taux d'encrassement a été réalisée du 24 juin au 12 juillet suite à l'orage du 19 juin.



Carte du taux d'encrassement sur le réseau d'eaux usées



Carte du taux d'encrassement sur le réseau d'eaux pluviales

Au cours du contrôle visuel annuel du réseau, les équipes d'Eau et Force répertorient les anomalies pouvant exister au niveau des regards pour ensuite effectuer les travaux de réparations.

Le tableau suivant présente la répartition par type des anomalies relevées sur le terrain :

Nature des anomalies relevées en 2013	Quantité	% / nb total anomalies
24-Crosse défectueuse ou manquante	101	38,55%
25-Echelons défectueux ou manquants	85	32,44%
15-Tampon collé	14	5,34%
13-Tampon provisoirement inaccessible	29	11,07%
17-Tampon sous enrobé à mettre de niveau	11	4,20%
20-Tampon ou bouche à changer	20	7,63%
12b-Tampon à rechercher	2	0,76%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>

## CURAGE DES COLLECTEURS

Ce paragraphe concerne uniquement le curage préventif.

Curage préventif (tous réseaux confondus)			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Linéaire de réseau curé en préventif (ml)	13 130	11 562	-11,9%
Taux de curage préventif (%)	20,4%	17,5%	-13,9%

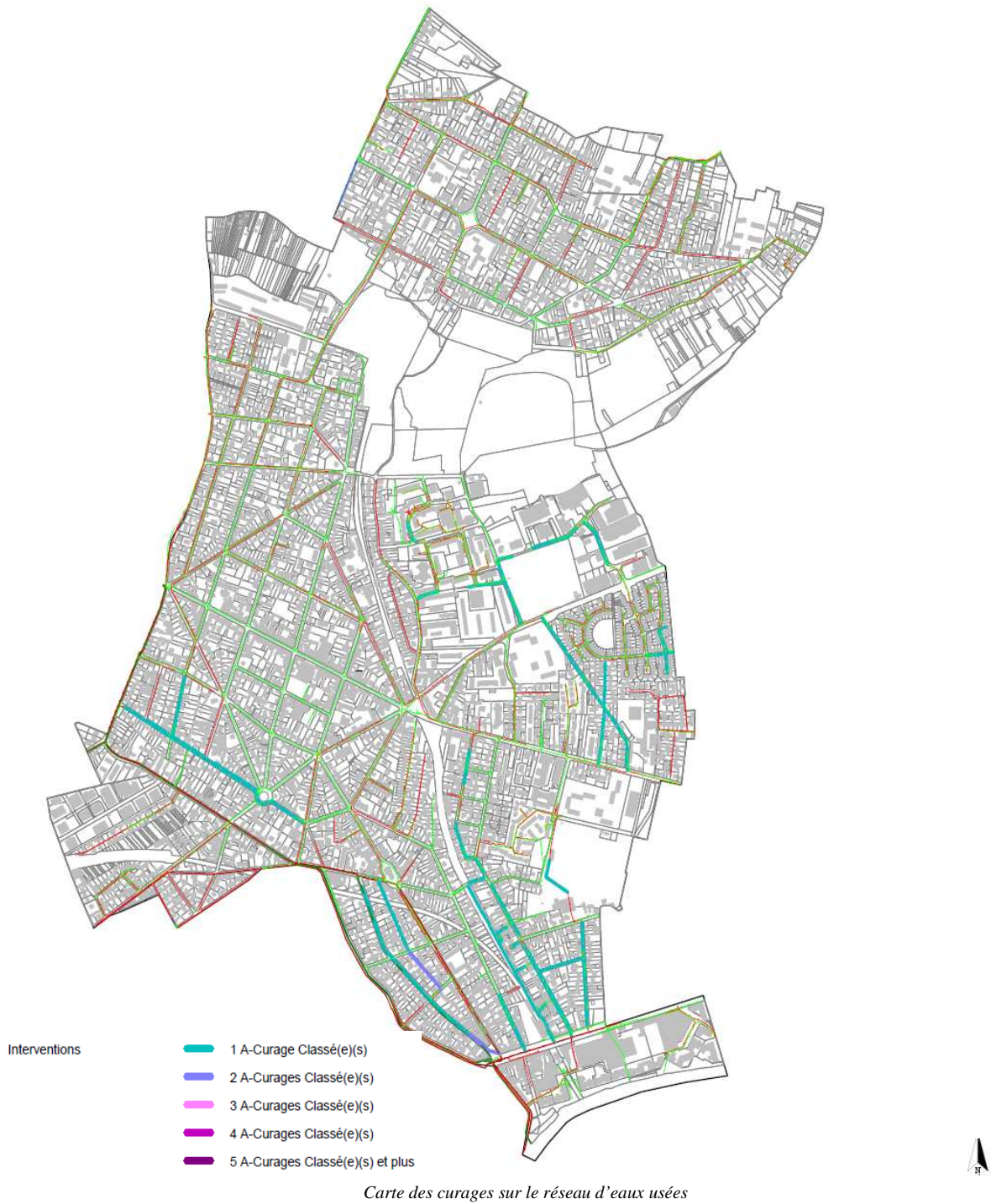
Le détail des collecteurs curés est le suivant :

Curage préventif des collecteurs		
Rue	Linéaire (ml)	Réseau
RUE FAIDHERBE	106	EP DN 400
RUE PAUL LETOMBE	161	EP DN 250/400
CHEMIN TORTU	492	EP DN 400/500
CHEMIN ES RENOUILLERES	44	EP DN 300
AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY	175	EP DN 400
RUE EDGAR QUINET	500	EP DN 300/600
ALLEE MARIE	115	EP DN 300
RUE PASTEUR	147	EP DN 400
RUE FAIDHERBE	106	EP DN 600
RUE FAIDHERBE	106	EP DN 400
RUE DE LA MARNE	261	EP DN 1200

RUE CHANZY	124	EP DN 800
RUE GAMBETTA	96	EP DN 300/400
ROND POINT DU CHALET	69	EP DN 400/500
RUE DU CHALET	14	EP DN 1200
RUE PASTEUR	5	EP DN 1200
RUE PASTEUR	83	EP DN 1200
CITE VERDIERE	143	EP DN 500
ALLEE DES ROUGES GORGES	34	EP DN 200/300
RUE MARGUERITE	226	EP DN 500
BOULEVARD GALLIENI	4	EP DN 1900
RUE RASPAIL	537	EP DN 600/100/1200/1800
AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	357	EP DN 500
ALLEE DES CHARDONNERETS	71	EP DN 300
ALLE DES ROSSIGNOLS	25	EP DN 300
RUE PASTEUR	132	EP DN 400
RUE REMONDET LACROIX	288	EP DN 500
ALLEE DES BOUVREUILS	50	EP DN 200/300
RUE FAIDHERBE	109	EP DN 400
RUE GAMBETTA	50	EP DN 400
RUE GASTON	57	EP DN 400
RUE RASPAIL	289	EP DN 600/100/1200
RUE PAUL LETOMBE	161	EU DN 200
ALLE MARIE	269	EU DN 200
CHEMIN DES REOUILLERES	44	EU DN 200
CHEMIN TORTU	487	EU DN 200
AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY	185	EU DN 200
RUE EDGAR QUINET	278	EU DN 200
RUE DU CHALET	875	EU DN 200/250/300
ROND POINT DU CHALET	68	EU DN 300
RUE CORENTIN OLLIER	130	EU DN 200
RUE GAMBETTA	340	EU DN 200
RUE RASPAIL	829	EU DN 150/200
RUE FAIDHERBE	9	EU DN 300

ALLEE DES CHARDONNERETS	66	EU DN 175
ALLEE DES ROUGES GORGES	24	EU DN 150
ALLEE DES ROSSIGNOLS	32	EU DN 175
RUE REMONDET LACROIX	281	EU DN 250
RUE FAIDHERBE	10	EU DN 300
VOIE LAMARQUE 2	489	EU DN 300
BOULEVARD FICHOT	611	EU DN 200
ALLEE DES BOUVREUILS	35	EU DN 200
RUE FAIDHERBE	60	EU DN 300
BOULEVARD FICHOT	98	EU DN 200
CHEMIN DES RENOUILLERES	101	EU DN 150/200
RUE ALEXANDRE FLEMING	37	EU DN 200
RUE D'ESTIENNE D'ORVES	95	EU DN 300
RUE GAMBETTA	135	EU DN 200
RUE D'ESTIENNE D'ORVES	125	EU DN 300
RUE GASTON	170	EU DN 250
AVENUE DU 18 JUIN 1940	78	EU DN 200
RUE ANTOINE DE ST EXUPERY	140	EU DN 200
RUE DES MORANDS	64	EU DN 150
RUE MARCEL DASSAULT	140	EU DN 200
RUE MARGUERITE	120	EU DN 250
<b>Total</b>	<b>11 562</b>	

Les schémas joints figurent les rues où un curage préventif a été effectué (bleu : 1 curage, violet : 2 curages, rose : 3 curages).





## IDENTIFICATION DES POINTS CRITIQUES

Il n'y a pas eu d'identification de point critique hors périmètre de curage systématique en 2013.

## CURAGE DES AVALOIRS

Le tableau suivant détaille les opérations de curage des avaloirs et grilles.

Opérations de curage des avaloirs			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Nombre de grilles et avaloirs curés	665	835	25,6%
% du nombre total (%)	115%	146%	27,1%

Les avaloirs font l'objet de deux campagnes de curage annuel, la première a eu lieu en janvier et la seconde en septembre.

## DESOBSTRUCTIONS

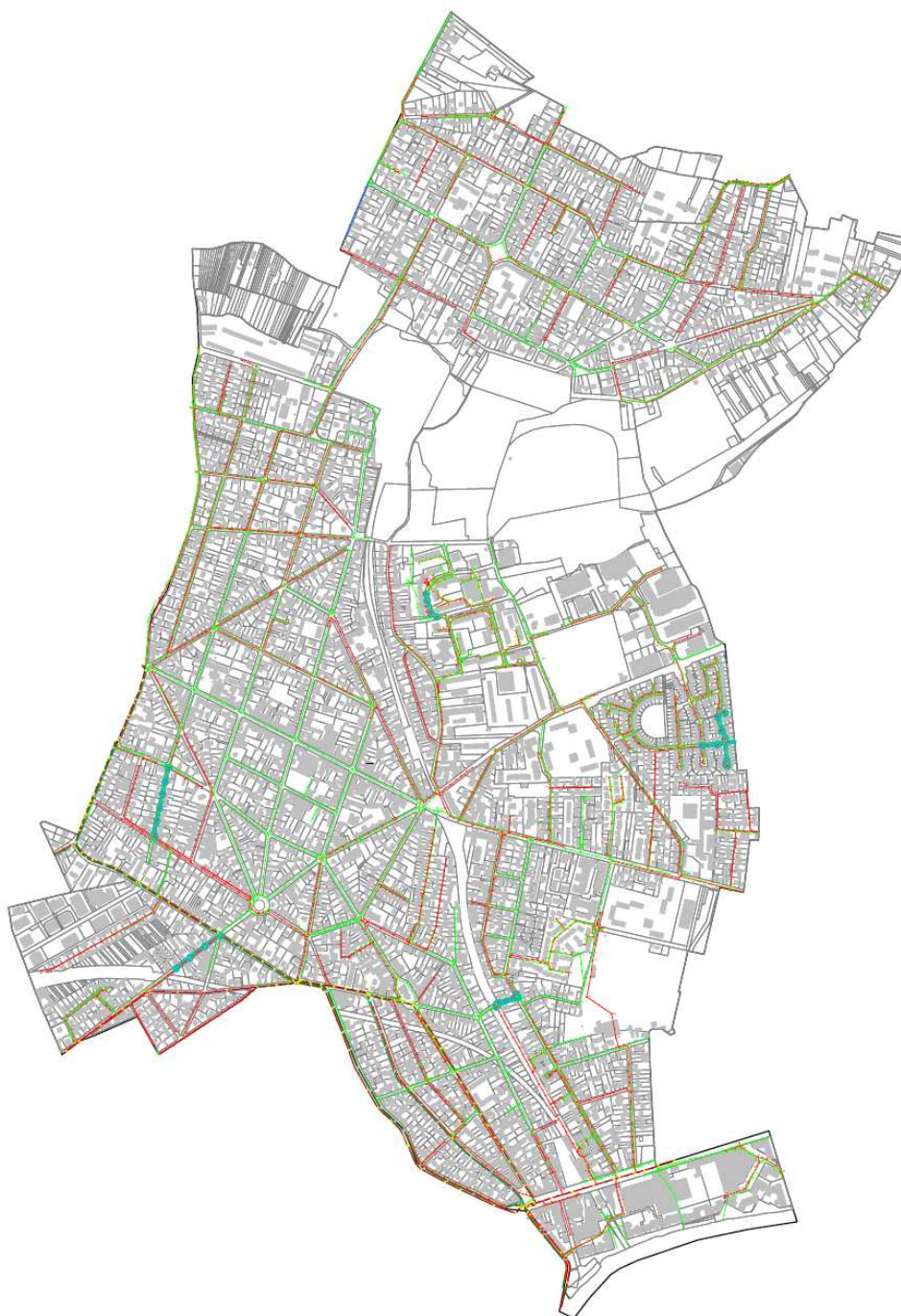
Le tableau suivant détaille les opérations de curage curatif (débouchages) réalisées sur les canalisations, branchements et certains ouvrages.

Désobstructions			
	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre de désobstructions réseau	9	22	144,4%
Nombre de désobstructions branchements	19	42	121,1%
Nombre de désobstructions avaloirs	6	12	100,0%

Au cours de l'année, 22 obstructions de réseau ont eu lieu :

Désobstruction de réseau		
Adresse	Date	Linéaire curé
RUE RASPAIL	30-janv	40
RUE LEONIE BLANCHE	11-mars	20
15, CHEMIN DE MEAUX	04-avr	45
VOIE LAMARQUE	05-avr	15
BOULEVARD FICHOT	11-avr	30
49, RUE RASPAIL	02-mai	15
32, RUE PASTEUR	02-mai	35
54, AVENUE GEORGES POMPIDOU	02-mai	40
14, ALLEE ALAIN MIMOUN	17-mai	25
RUE LEON FRAPIE	24-mai	20
RUE DES COQUELICOTS	24-mai	35
RUE PAUL LETOMBE	24-mai	20

53, AVENUE DU MARECHAL FOCH	24-mai	40
7-11, RUE NUNGESSER	26-mai	35
RUE LEON FRAPIE	30-mai	0
AVENUE ARISTIDE BRIAND	14-juin	60
CHEMIN DES RENOILLERES	26-juin	150
6, RUE LEONIE BLANCHE	02-juil	0
VOIE LAMARQUE	07-août	30
44, RUE PASTEUR	15-août	50
59, AVENUE DU CHALET	16-août	25
PLACE MONTGOMERY	09-sept	50
<b>Total</b>		<b>780</b>



*Carte des désobstructions de réseau*



Les équipes du service d'assainissement sont intervenues sur 42 branchements bouchés :

<b>Désobstruction de branchements</b>		
<b>Adresse</b>	<b>Date</b>	<b>Cause</b>
28, RUE PAUL VAILLANT COUTURIER	01-janv	Astreinte
3, ALLEE CHARLOTTE	04-févr	Suite appel de la collectivité
6, BOULEVARD GALLIENI	06-févr	Suite appel de la collectivité
1 bis, CHEMIN DE FONTENAY	22-févr	Suite appel de la collectivité
25, RUE GABRIEL PERI	25-févr	Suite enquête
44, AVENUE DES FAUVETTES	14-mars	Suite enquête
24 bis, RUE JEAN BACHELET	15-mars	Suite enquête
30, RUE PAUL VAILLANT COUTURIER	25-mars	Suite appel de la collectivité
30, AVENUE PAUL DOUMER	26-mars	Suite appel de la collectivité
10, RUE DES COQUELICOTS	28-mars	Astreinte
1, AVENUE VICTOR HUGO	03-avr	Astreinte
27, CHEMIN DES PELOUSES D'AVRON	08-avr	Astreinte
139, AVENUE DU MARECHAL FOCH	12-avr	Suite enquête
8, RUE DU PRE DE L'ARCHE	15-avr	Suite appel de la collectivité
39 bis, AVENUE VICTOR HUGO	20-avr	Suite enquête
19, CHEMIN DES PROCESSIONS	22-avr	Suite appel de la collectivité
AVENUE VICTOR HUGO	24-avr	Suite appel de la collectivité
CHEMIN DE FONTENAY	30-avr	Suite enquête
26, CHEMIN DES PROCESSIONS	23-mai	Suite enquête
52, AVENUE DU MARECHAL FOCH	14-juin	Suite enquête
RUE GAMBETTA	19-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
RUE GAMBETTA	19-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
AVENUE DANIELLE CASANOVA	19-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
77, BOULEVARD FICHOT	20-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
12, RUE DEVOISE	20-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
9, CHEMIN DE MEAUX	20-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
RUE DES RENOUILLERES	20-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
AVENUE DU PRESIDENT ROOSEVELT	20-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
30, RUE DES CAHOUETTES	21-juin	Suite appel de la collectivité (orage du 19/06)
5 bis, AVENUE DU MARECHAL JOFFRE	26-juin	Suite enquête

6, RUE LEONIE BLANCHE	01-juil	Suite enquête
7, RUE HENRIETTE SAVAETTE	09-juil	Suite enquête
31, RUE EDGAR QUINET	22-juil	Astreinte
31, RUE EDGAR QUINET	22-juil	Astreinte
AVENUE VICTOR HUGO	31-juil	Suite enquête
2, RUE DES RENOUILLERES	10-août	Suite enquête
4, RUE DU PUIITS	16-sept	Suite appel de la collectivité
27, RUE MARGUERITE	27-sept	Suite appel de la collectivité
AVENUE ARISTIDE BRIAND	02-oct	Suite appel de la collectivité
44, AVENUE DES FAUVETTES	11-oct	Suite appel de la collectivité
16, AVENUE DU MARECHAL JOFFRE	11-oct	Suite appel de la collectivité
14, RUE PARMENTIER	26-nov	Suite appel de la collectivité

Il y a eu 12 interventions en urgence sur les avaloirs :

<b>Désobstruction d'avaloirs</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Date</b>
RUE DU CANAL	20-juin
3, ALLEE CHARLOTTE	10-juil
RUE DU BOIS D'AVRON	29-juil
24, RUE GASTON	02-août
40, RUE PASTEUR	16-août
RUE GASTON	19-août
AVENUE VICTOR HUGO	01-oct
2, ALLEE ROLAND GARROS	06-oct
1, AVENUE DU MARECHAL FOCH	09-oct
VILLA BLONDEAU	05-nov
1, RUE DES MORANDS	11-nov
16, AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	26-nov

## AUTRES INTERVENTIONS

En plus des opérations de curage et de désobstructions, d'autres interventions sont réalisées par le délégataire. Ces interventions permettent de mieux connaître le fonctionnement du réseau et de résoudre ses dysfonctionnements : inspections télévisées, enquêtes de conformité, réparation d'ouvrages.

Le tableau suivant détaille les autres interventions réalisées dans le cadre de l'exploitation des réseaux de collecte (visites de réseau et ITV).

Inspections Réseau			
	2012	2013	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	462	301	- 34,8%
dont ITV (ml)	462	301	- 34,8%
dont pédestre (ml)	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml)	358	803	124,3%
dont ITV (ml)	48	803	1 572,9%
dont pédestre (ml)	310	0	- 100,0%
Linéaire total inspecté (ml)	820	1 104	34,6%
dont ITV (ml)	510	1 104	116,5%
dont pédestre (ml)	310	0	- 100,0%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	1 927	3 677	90,8%

Nota : les valeurs de 2012 correspondent à 8,5 mois seulement.

## REALISATION D'INSPECTIONS TELEVISEES

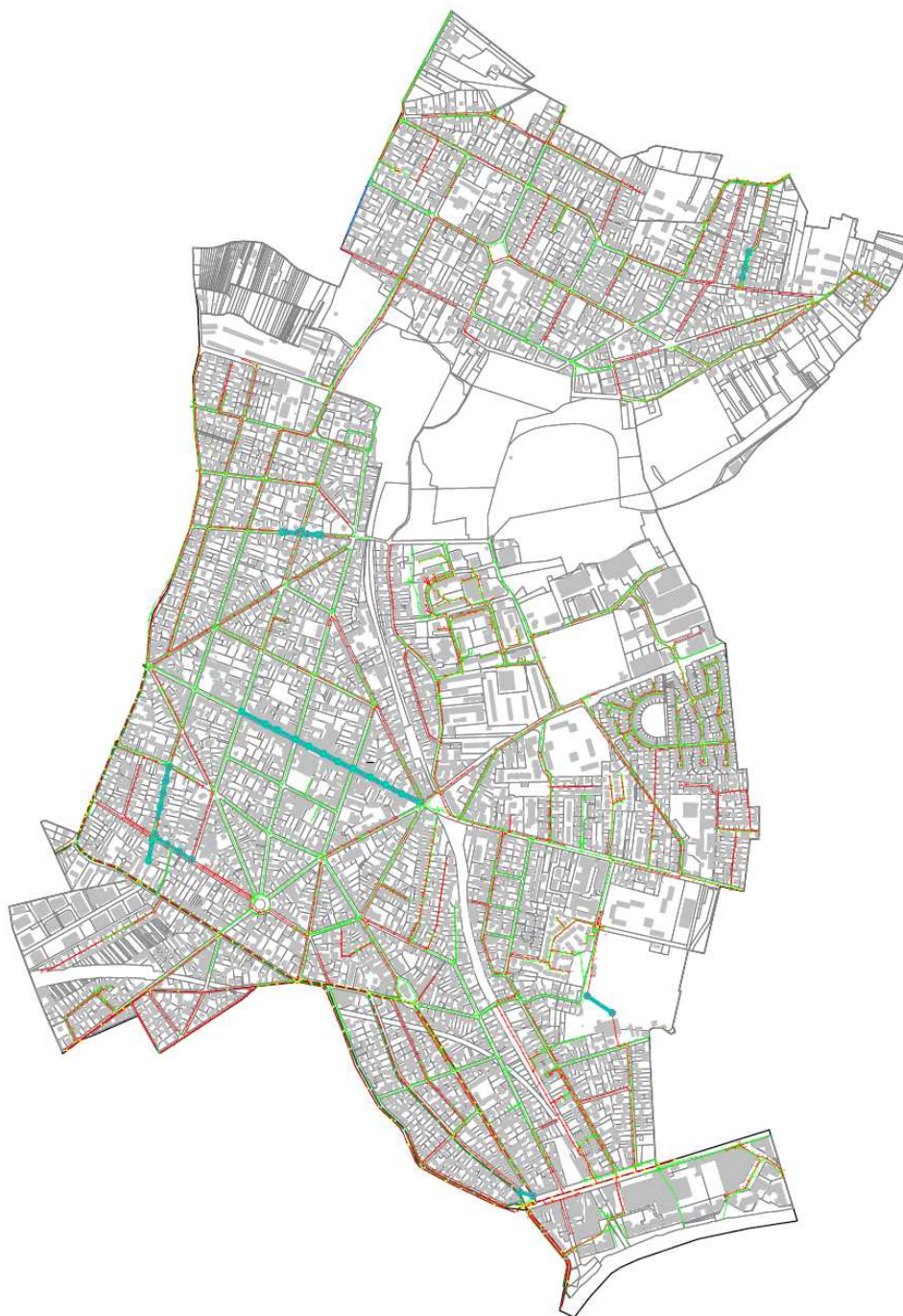
Afin de connaître l'état du réseau et de trouver l'origine de certains dysfonctionnements, des inspections télévisées peuvent être faites. Les inspections réalisées en 2013 (annexe 3) sont les suivantes :

Inspection télévisée des collecteurs			
Rue	Linéaire (ml)	Réseau	Note NADIA
RUE PIERRE CURIE	62	EU DN 200	2
AVENUE DU MARECHAL FOCH	482	EP DN 500	2-3
RUE DU CHALET	103	EU DN 250	2-3-4
RUE GASTON	136	EU DN 250	2-3-4
RUE GASTON	72	EP DN 400	1-2-3
RUE DU BOIS D'AVRON	249	EP DN 400	2-3
<b>TOTAL</b>	<b>1 104</b>		

Nota : signification des notes NADIA : 1 : Risque faible ; 2 : Risque moyen ; 3 : Risque fort ; 4 : Risque immédiat

Un curage est réalisé systématiquement avant chaque inspection télévisée. Le linéaire curé en préparation des ITV s'ajoute au curage préventif.

Les collecteurs inspectés sont surlignés en bleu sur la carte ci-dessous :



## ***INSPECTION DU RESEAU VISITABLE***

Aucun collecteur n'a fait l'objet d'inspection pédestre en 2013.

## VOLUME DE SABLE ET BOUES EXTRAITS DU RESEAU

Le tableau suivant présente les volumes et les destinations des sables et boues extraits du réseau.

Bilan sous-produits évacués				
Nature	Destination	2012	2013	Variation N/N-1 (%)
Sables (kg)	STEP D'EVRY	43 220	0	-100%
Sables (kg)	TRA-SABLE	0	56 460	#DIV/0!
	<b>Total</b>	<b>43 220</b>	<b>56 460</b>	<b>31%</b>

## ENQUETE DE CONFORMITE DES BRANCHEMENTS

Les enquêtes de conformité sont réalisées par Eau et Force à la demande des propriétaires dans le cadre de ventes. En 2013, le service a effectué 145 enquêtes de conformité dont 73 présentant des non-conformités liées à la séparativité des eaux, et 21 concernaient des contre-visites.

Autres interventions sur le réseau			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Enquêtes de conformité des branchements	104	145	39%

Le détail des non-conformités est présenté dans l'annexe 2.

## TRAVAUX DE REPARATION ET RENOUVELLEMENT SUR LE RESEAU

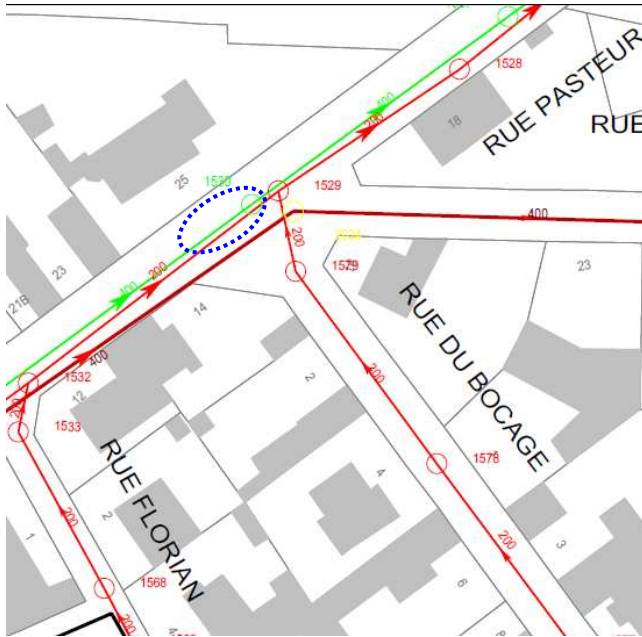
Les travaux de réparation et de renouvellement sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Travaux réseaux			
	2012	2013	Variation N/N-1(%)
Réparation de collecteur assainissement	2	3	50,0%
Réparation de branchement assainissement	14	7	-50,0%
Renouvellement / mise à niveau tampons		29	#DIV/0!
Réparation ouvrage assainissement		4	#DIV/0!

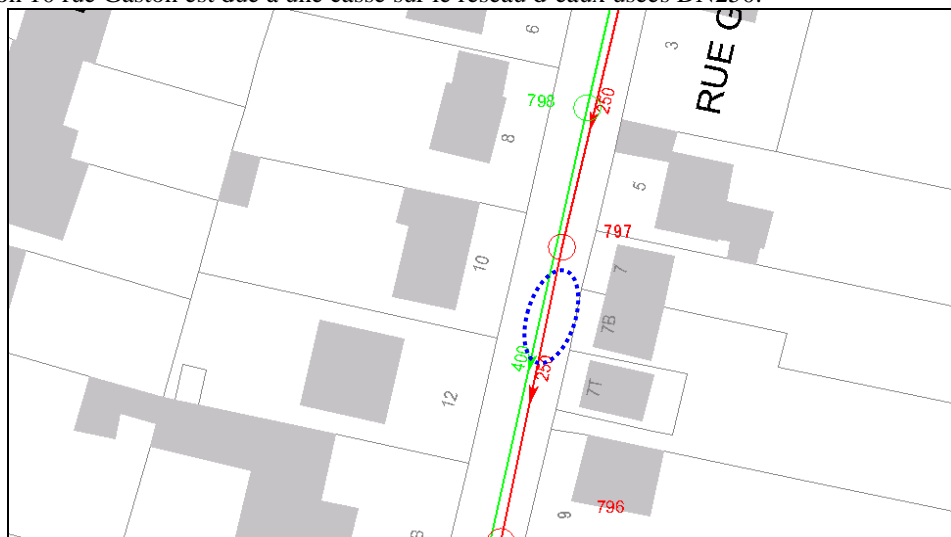
Les réparations de collecteurs sont présentées ci-dessous :

Réparation de collecteur		
Rue	Date	Linéaire (ml)
14, RUE PASTEUR	24-janv.	3
6, RUE LEONIE BLANCHE	3-juil.	1
10, RUE GASTON	3-juil.	5

La réparation du collecteur rue Pasteur fait suite à une fuite sur le réseau potable, qui a provoqué une casse sur le réseau d'eaux pluviales DN400.



La réparation 10 rue Gaston est due à une casse sur le réseau d'eaux usées DN250.





Les réparations de branchements sont présentées ci-dessous :

Réparation de branchement		
Adresse	Date	Type
37, AVENUE DANIELLE CASANOVA	28-févr.	Réparation boîte
6, RUE LEONIE BLANCHE	28-févr.	Réparation branchement
25, AVENUE DU MARECHAL FOCH	11-mars	Réparation boîte
1 bis, CHEMIN DE FONTENAY	23-avr.	Réparation branchement
32, AVENUE DU MARECHAL JOFFRE	13-juin	Réparation branchement
27, CHEMIN DES PELOUSES D'AVRON	21-nov.	Réparation branchement
27 bis, RUE REMONDET LACROIX	10-déc.	Réparation boîte

Par ailleurs, en 2013 dans le cadre des travaux de réparation et de renouvellement, il y a eu également 6 reprises d'affaissement.

## EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVEMENT

### FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

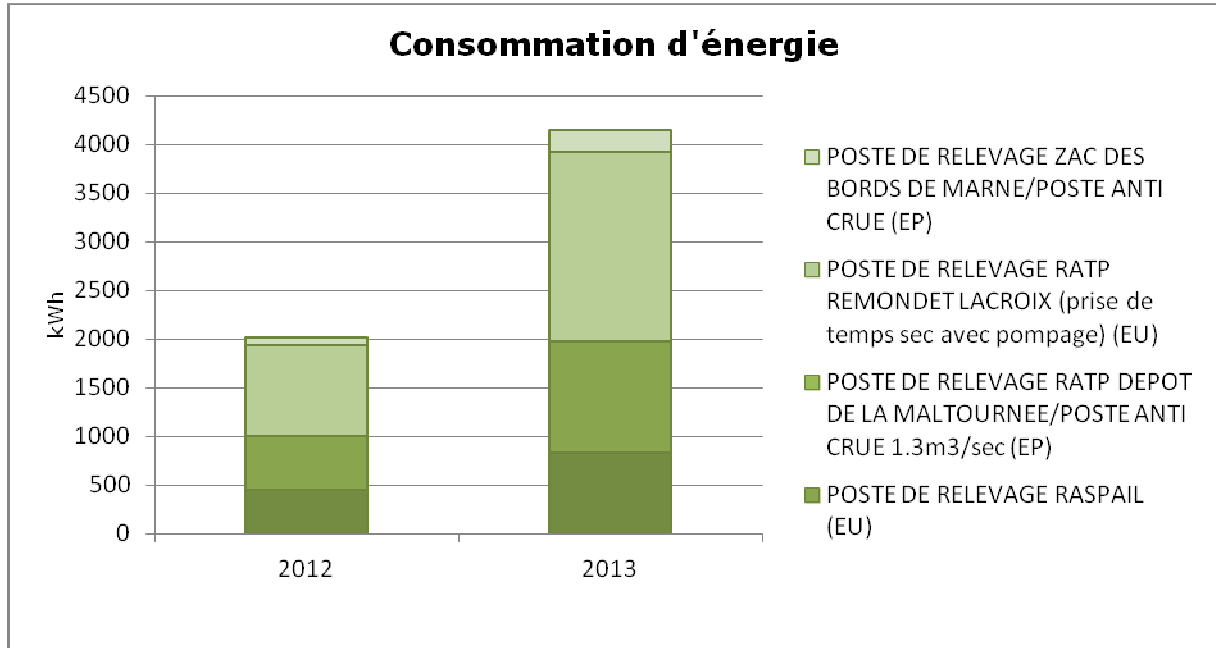
Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	Heures de fonctionnement
POSTE DE RELEVAGE DOCTEUR CALMETTE (EU)	4580	229
POSTE DE RELEVAGE RASPAIL (EU)	16080	804
POSTE DE RELEVAGE RATP DEPOT DE LA MALTOURNEE/POSTE ANTI CRUE 1.3m3/sec (EP)	900	2
POSTE DE RELEVAGE RATP REMONDET LACROIX (prise de temps sec avec pompage) (EU)	72900	1458
POSTE DE RELEVAGE ZAC DES BORDS DE MARNE/POSTE ANTI CRUE (EP)	720	4
<b>Total</b>	<b>95180</b>	<b>2497</b>

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
POSTE DE RELEVAGE DOCTEUR CALMETTE (EU)	0	0
POSTE DE RELEVAGE RASPAIL (EU)	0	0
POSTE DE RELEVAGE RATP DEPOT DE LA MALTOURNEE/POSTE ANTI CRUE 1.3m3/sec (EP)	0	0
POSTE DE RELEVAGE RATP REMONDET LACROIX (prise de temps sec avec pompage) (EU)	0	0
POSTE DE RELEVAGE ZAC DES BORDS DE MARNE/POSTE ANTI CRUE (EP)	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	2012	2013	N/N-1 (%)
POSTE DE RELEVAGE DOCTEUR CALMETTE (EU)	454	825	81,72%
POSTE DE RELEVAGE RASPAIL (EU)	542	1 153	112,73%
POSTE DE RELEVAGE RATP DEPOT DE LA MALTOURNEE/POSTE ANTI CRUE 1.3m3/sec (EP) *	0	0	0,00%
POSTE DE RELEVAGE RATP REMONDET LACROIX (prise de temps sec avec pompage) (EU)	934	1 937	107,39%
POSTE DE RELEVAGE ZAC DES BORDS DE MARNE/POSTE ANTI CRUE (EP)	80	227	183,75%
<b>Total</b>	<b>2 010</b>	<b>4 142</b>	<b>106,07%</b>



\* il n'y a pas de compteur d'énergie dédié pour le poste anti-crue RATP.  
La consommation électrique 2012 correspond à celle de 8,5 mois uniquement, en raison du démarrage du contrat au 16 avril 2012.

## LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte			
Désignation	2012	2013	Variation N/N-1 (%)
Les interventions sur le réseau	12	8	-33,3%
Les interventions sur les installations	3	1	-66,7%

Les interventions en astreinte sur le réseau sont détaillées dans le tableau suivant :

Intervention sur le réseau			
Adresse	Date	Signalé par	Motif
6 Boulevard Gallieni	12-janv	Collectivité	Collecteur en charge
39bis Rue Victor Hugo	20-avr	Collectivité	Branchement en charge
31 Rue Edgard Quinet	22-juil	Client	Branchement en charge
Rue des Renouillères	10-août	Collectivité	Branchement en charge
40 Rue Pasteur	15-août	Collectivité	Remontée d'eaux usées
59 Rue du Chalet	15-août	Collectivité	Remontée d'eaux usées
27 Rue du Docteur Calmette	20-oct	Collectivité	Remontée des eaux usées due à un problème sur le poste Dr Calmette
1 Rue des Morands	11-nov	Collectivité	Collecteur en charge

Les interventions en astreinte sur les installations sont détaillées dans le tableau suivant :

Intervention sur les installations			
Adresse	Date	Signalé par	Motif
Dépôt RATP de la Maltournée	01-janv	Alarme	Défaut électrique



# LA QUALITE DU TRAITEMENT DES EAUX USEES

## LA CONFORMITE DU SYSTEME DE COLLECTE

### L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Sur la commune de Neuilly-Plaisance, il n'y a pas de déversoir d'orage, et donc pas d'instrumentation.

### LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée.

Le délégataire assiste la collectivité dans l'élaboration, la négociation et l'application de ces conventions.

Il n'y en a pas eu en 2013.

### CONTROLES INOPINES DES REJETS

Afin de vérifier la conformité des rejets dans le réseau d'assainissement, Eau et Force a réalisé 10 contrôles inopinés sur le réseau en 2013 (annexe 4). La non-conformité des résultats d'analyse permet de cibler les industriels potentiellement polluants.

## LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2012	2013	N/N-1 (%)
P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Valeur de 0 à 120	70	70	0,0%
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	*	0	0,0%

Pour l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées, la valeur est calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 02/12/2013. Le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 02/12/2013 implique en effet une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire. Nous vous transmettrons prochainement une analyse détaillée de ces implications.

Le taux de débordement correspond au nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Il ne prend pas en compte les interventions suite aux orages du 19 juin 2013, causées principalement par la surverse d'eaux pluviales dans les habitations et pour lesquelles les riverains ont appelé directement la mairie.

Il n'y a pas eu de dossiers de sinistre traités par Eau et Force en 2013.

\* La détermination du nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage nécessite un recul d'un an.

# LE BILAN CLIENTELE

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

## LES STATISTIQUES CLIENTS

Le tableau suivant présente l'évolution du nombre d'abonnés au service de l'assainissement.

Statistiques clients			
Type	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés assainissement collectif	4 361	4 367	0,1%
Nombre d'habitants	20 683	20 871	0,9%

Le nombre de clients s'entend comme le nombre de facturés directs, hors clients divisionnaires. Il reste stable.

## LES VOLUMES ASSUJETTIS A L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m3)	577 014	916 386	58,8%

La valeur 2012 correspond aux volumes assujettis à partir du 16 avril 2012, date de démarrage du contrat.

## LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

Chaque contact avec un client (téléphone, visite, courrier, internet, ...) est enregistré dans le système d'informations clientèle et répertorié parmi une dizaine de motifs différents. Une analyse statistique permet de suivre la nature des contacts, l'évolution du taux de réclamation et l'émergence de nouvelles attentes.

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

<b>Typologie des contacts</b>		
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>	<b>dont réclamations</b>
Téléphone	87	5
Courrier	1	0
Internet	1	0
Fax	0	0
Visite en agence	0	0
Total	89	5

En 2013, nous avons enregistré 89 contacts clients, dont 87 par téléphone.

## **RECLAMATION CLIENT**

Eau et Force est très attentif au service rendu à sa clientèle et œuvre quotidiennement à l'améliorer. Chaque réclamation client est analysée afin d'apporter les corrections nécessaires au processus de gestion clients. Les clients peuvent déposer une réclamation par:

### **TELEPHONE**

La majorité des demandes peut être traitée immédiatement. Si la réclamation du client nécessite l'ouverture d'un dossier et la fourniture de justificatifs, le conseiller clientèle informera le client de la marche à suivre.

### **COURRIER ELECTRONIQUE**

Grâce au formulaire de contact disponible sur le portail internet, le client peut gagner du temps et déposer sa réclamation en ligne.

### **COURRIER**

Selon la complexité de la demande, le délai de réponse peut varier entre 5 jours et 15 ouvrés. Si le client n'est pas entièrement satisfait de la réponse apportée à sa demande, il peut solliciter un recours auprès de la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux en adressant un courrier directement à Mme le Directeur Général dont l'adresse exacte figure sur le site internet. Dans ce cas, la Direction Générale traitera la demande en lien avec l'Agence Clientèle Eau et Force en charge du client.

## LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACTS CLIENTS

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	0	0
Facturation	1	0
Encaissement	0	0
Assainissement	85	5
Chantier	0	0
Autres	3	0
Total	89	5

La majeure partie des contacts, 53 sur 89, concernent une demande d'enquête de conformité.

Les 5 réclamations concernent 4 débordements et 1 branchement obstrué.

## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

L'activité de gestion des clients consommateurs est gérée par Vedif, distributeur d'eau sur la commune.

## LA RELATION CLIENTS

Depuis 2011, Lyonnaise des Eaux est dotée d'un Observatoire de la Satisfaction Clients, remplaçant les dispositifs de mesure de la satisfaction existants, et qu'elle a reconduit en 2012, puis en 2013. Une enquête détaillée préparée et réalisée sur le terrain par TNS Sofres en janvier 2014 a permis d'étoffer les éléments caractéristiques de la satisfaction globale des clients d'Eau et Force. Eau et Force est jugé en 2013 comme un organisme sérieux par près de 90% de ses clients, et 87% des usagers sont globalement satisfaits du service rendu.

Relation client			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	0,5	1,1	120,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	80,19	90,5	12,9%
Pourcentage de clients satisfaits	86	87	1,2%

Le taux de réclamation de 2012 correspond à 8,5 mois uniquement, en raison du démarrage du contrat au 16 avril 2012.

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'activité de gestion de l'encaissement et du recouvrement est gérée par Vedif, distributeur d'eau sur la commune.

## LE FONDS DE SOLIDARITE

La gestion du fonds de solidarité est assurée par Vedif, distributeur d'eau sur la commune.

## LE DEGREVEMENT POUR FUITE

La gestion des dégrèvements pour fuite est assurée par Vedif, distributeur d'eau sur la commune.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

## LE TARIF

La tarification et ses modalités en vigueur sont conformes à la Loi sur l'Eau parue au Journal Officiel du 4 janvier 1992. Le tarif comporte une part variable en fonction de la quantité d'eau réellement consommée.

## LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

<b>Répartition des composantes du tarif de l'assainissement (en € pour 120m<sup>3</sup>)</b>				
<b>Dénomination</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Variation 2014/2013 (%)</b>
<b>Eaux usées :</b>				
Exploitant (€ HT/m3)	0,1973	0,2024	0,2038	0,7%
Collectivité (€ HT/m3)	0,3520	0,3520	0,3520	0,0%
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>	<b>0,5878</b>	<b>0,5932</b>	<b>0,6114</b>	<b>3,1%</b>
<b>Eaux pluviales :</b>				
Part fixe (€/an)	21 250	35 065	pas encore facturé	

Les redevances perçues pour le compte de la Commune et son Délégué, du Département et du Service Public de l'Assainissement Francilien (S.I.A.A.P.) financent respectivement le fonctionnement et la construction le fonctionnement et la construction :

- des réseaux d'égouts communaux,
- des réseaux d'égouts départementaux,
- des réseaux d'égouts et des stations d'épuration interdépartementaux.

Les taux des redevances sont fixés par les collectivités compétentes pour ce qui les concerne et la part du délégataire l'est par le contrat de délégation.

La part Eau et Force comporte 2 termes :

- Au titre des eaux usées : une part proportionnelle aux volumes consommés facturés aux clients, révisée au 1er janvier de chaque année selon une formule représentative de l'évolution des charges du service

- Au titre des eaux pluviales : une rémunération fixe semestrielle facturée à la Commune, révisée au 1er janvier de chaque année.

Les parts départementales et interdépartementales ne nous sont pas connues, la facturation étant faite par Vedif.

Le taux de TVA est passé de 7 % à 10 % au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

## L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification				
	2012	2013	2014	Variation N/N-1(%)
Eaux usées : K	1	1,0257	1,0329	1%
Eaux pluviales : K	1	K1 = 1,0257 K2 = 1,1395	pas encore facturé	

## LA FACTURE TYPE 120 M3

Elle ne peut être établie car nous ne connaissons pas les parts départementales et interdépartementales, la facturation étant faite par Vedif.





**LES COMPTES DE LA DELEGATION  
ET LE PATRIMOINE**





## LE CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué :  
«Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure. »

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe 5.

## LE CARE

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'€uros	2012	2013	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>319,83</b>	<b>538,83</b>	<b>68,5%</b>
Exploitation du service	124,34	217,51	
Collectivités et autres organismes publics	194,85	320,34	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	
Produits accessoires	0,64	0,98	
<b>CHARGES</b>	<b>552,96</b>	<b>777,12</b>	<b>40,5%</b>
Personnel	98,51	121,13	
Energie électrique	0,98	4,88	
Achats d'eau	0,00	0,00	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,00	2,36	
Sous-traitance, matières et fournitures	215,47	287,20	
Impôts locaux et taxes	5,04	1,76	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	33,35	32,35	
• télécommunication, postes et télégestion	0,19	1,23	
• engins et véhicules	13,84	7,81	
• informatique	6,18	9,06	
• assurance	0,08	0,13	
• locaux	12,29	11,96	
Frais de contrôle	0,00	0,00	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	0,62	1,17	
Collectivités et autres organismes publics	194,85	320,34	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	2,89	4,07	
Charges relatives aux investissements			
• fonds contractuel	0,87	1,23	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,08	0,30	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,29	0,33	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-233,14</b>	<b>-238,29</b>	<b>-2,2%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-233,14</b>	<b>-238,29</b>	<b>-2,2%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## LE DETAIL DES PRODUITS

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

#### Détail des produits

en milliers d'€uros	2012	2013	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>319,83</b>	<b>538,83</b>	<b>68,5%</b>
Exploitation du service	124,34	217,51	74,9%
• Partie proportionnelle	103,09	182,44	
• Fluvial	21,25	35,07	
Collectivités et autres organismes publics	194,85	320,34	64,4%
• Part Collectivité	194,85	320,34	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	0,0%
Produits accessoires	0,64	0,98	55,0%
• Autres produits accessoires	0,64	0,98	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### Rémunération du besoin en fonds de roulement

en Euros	2012	2013
<b>Montant du besoin en fonds de roulement</b>		
Stocks	56 000	76 000
Clients	27 000	41 000
<b>Total des comptes d'actif</b>	<b>83 000</b>	<b>117 000</b>
Redevances et surtaxes	0	0
Fournisseurs	43 000	61 000
<b>Total des comptes de passif</b>	<b>43 000</b>	<b>61 000</b>
<b>Besoin (+) Dégagement (-)</b>	<b>40 000</b>	<b>56 000</b>
<b>Taux de rémunération annuel</b>	0,73%	0,59%
<b>REMUNERATION ANNUELLE</b>	<b>292</b>	<b>330</b>
<i>charge (+) - produit (-)</i>		

## LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

### I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

#### a) L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

C'est une unité opérationnelle. Son organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde,...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires.

#### b) Chaque établissement de l'entreprise dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du Siège Social est répartie et inscrite dans la comptabilité des centres.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

### II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

#### a) Eléments directement affectables par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros, ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

#### b) Les coûts de Gestion et Relation clientèle

- Les dépenses de relève, de facturation, de communication sont comptabilisées directement sur l'agence de Nanterre et sont réparties entre les contrats de l'agence au prorata du nombre de clients.
- Le coût du centre relation clientèle est réparti au prorata de la population desservie.

#### c) Frais généraux

- La contribution des services centraux et recherche du Siège Social Lyonnaise des Eaux France est répartie sur l'ensemble des activités de la société et de ses filiales au prorata du chiffre d'affaires hors produits pour comptes de tiers et hors prestations internes.

De même les frais du Siège Social de la société Eau et Force (Secrétariat Général, Comptabilité, honoraires commissaires aux comptes, cotisations, impôts et taxes...) sont répartis au prorata du chiffre d'affaires hors produits pour comptes de tiers, sur chacun des établissements Eau et Force.

- Les frais généraux de chaque établissement sont ensuite répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par le centre. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charges relatives aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 1,7% de leurs produits (hors comptes de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputés (achats, soustraction, redevances et surtaxes, frais de contrôle).

Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par le délégataire.

#### d) La participation des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les centres régionaux, mais elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du Siège Social Eau et Force. Elle est répartie entre les établissements Eau et Force au prorata du résultat d'exploitation, puis entre les contrats au prorata de la valeur ajoutée.

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des entreprises régionales.

#### a) Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : Cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement du matériel tournant et électromécanique nécessaire au fonctionnement des ouvrages de relèvement. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La traduction économique des items a et b de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### b) Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

### c) Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

– Cas des compteurs ('charges relatives aux compteurs du domaine privé') :

Le financement et le renouvellement des compteurs sont à la charge du délégataire. La charge correspondante est évaluée sur la base d'un barème de location. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread).

Par défaut, le barème minimum correspondant aux compteurs de diamètre 15 mm a été appliqué.

– Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel d'Eau et Force, tel que véhicules, mobilier, bureaux, ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques siège se retrouve sur la ligne informatique dans les Autres dépenses d'exploitation, seuls les amortissements informatiques propres à l'entreprise régionale, sont maintenus en DP.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,20%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

#### **d) Rémunération du besoin en fonds de roulement**

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,09% (0.59% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

### **IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

### **V. IMPOT SUR LES SOCIETES**

Un impôt théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le taux applicable est de 38%





# LES REVERSEMENTS

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

## LES REVERSEMENTS A LA COLLECTIVITE

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Date du reversement	Montant (€)
1e trimestre 2013	15/07/2013	86 330,65
2e trimestre 2013	04/10/2013	78 203,33
3e trimestre 2013	13/12/2013	76 741,58
4e trimestre 2013	17/04/2014	79 061,34
<b>Total annuel</b>		<b>320 336,90</b>

## LES REVERSEMENTS DE T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Reversement de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Montant TVA	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité
		0		



# L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composants du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.

L'inventaire simplifié des biens du service est repris ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise. L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

## LES BIENS DE RETOUR

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

## LES POSTES DE RELEVEMENT

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Equipement					
Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien de retour/reprise	Capacité (m <sup>3</sup> /h)	Type
Docteur CALMETTE (E.U)	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*20m <sup>3</sup> /h	immergées
RASPAIL (E.U)	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*20m <sup>3</sup> /h	immergées
Prise par temps sec REMONDET LACROIX	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	2*50m <sup>3</sup> /h	immergées
Anti-crue RATP	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	4*450m <sup>3</sup> /h	immergées
Anti-crue BORDS DE MARNE	Neuilly Plaisance	Inconnue	Retour	3*180m <sup>3</sup> /h	immergées

## *POSTE DE RELEVEMENT DOCTEUR CALMETTE*

Il se compose des éléments suivants :

- 2 pompes de 20 m<sup>3</sup>/h nominal,
- 2 clapets anti retour au refoulement de chaque pompe
- 2 vannes d'isolement au refoulement de chaque pompe
- une conduite de refoulement en PVC
- un capteur analogique de mesure de niveau,
- une poire de niveau de débordement,
- un transmetteur,
- une armoire électrique.

## *POSTE DE RELEVEMENT RASPAIL*

Il se compose des éléments suivants :

- 2 pompes de 20 m<sup>3</sup>/h nominal,
- 2 clapets anti retour au refoulement de chaque pompe
- 2 vannes d'isolement au refoulement de chaque pompe
- une conduite de refoulement
- un capteur analogique de mesure de niveau,
- une poire de niveau de débordement,
- un transmetteur,
- une armoire électrique.

## *POSTE DE RELEVEMENT REMONDET LACROIX*

Il se compose des éléments suivants :

- 2 pompes de 50 m<sup>3</sup>/h nominal,
- 2 clapets anti retour au refoulement de chaque pompe
- 2 vannes d'isolement au refoulement de chaque pompe
- une conduite de refoulement en acier
- deux capteurs analogiques de mesure de niveau (amont et aval),
- une poire de niveau de débordement,
- un transmetteur,
- une armoire électrique.

## *POSTE DE RELEVEMENT RATP*

Il se compose des éléments suivants :

- 4 pompes de 450 m<sup>3</sup>/h nominal,
- une conduite de refoulement en inox 304 L
- deux capteurs analogiques de mesure de niveau,
- une vanne motorisée d'isolement du poste en cas de crue de la Marne.
- un transmetteur,
- un rail de levage,
- une pompe d'épuisement et son flotteur,
- une armoire électrique.

En 2012, la réfection de la dalle de ce poste a été réalisée par la Collectivité :



### POSTE DE RELEVEMENT BORD DE MARNE

Il se compose des éléments suivants :

- 3 pompes de 180 m<sup>3</sup>/h nominal,
- 3 clapets anti retour au refoulement de chaque pompe
- 3 vannes d'isolement au refoulement de chaque pompe
- un clapet d'isolement du poste en cas de crue de la Marne.
- une conduite de refoulement en inox 304 L
- un capteur analogique de mesure de niveau,
- quatre poires de niveau,
- un transmetteur,
- une armoire électrique.

L'ensemble de ces postes ont bénéficiés d'un Audit Sécurité à l'occasion de leur prise en charge (annexe 6). Il indique les mises en conformité incombant à la collectivité.

### LES RESEAUX PAR TYPE

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	33 473	34 098	1,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	30 826	31 640	2,6%
Linéaire refoulement (ml)	185	185	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>64 484</b>	<b>65 923</b>	<b>2,2%</b>

**Répartition de la longueur du réseau par type (ml)**

Gravitaire	Refoulement	Total
65 738	185	<b>65 923</b>

**Répartition de la longueur du réseau par type (ml)**

Non visitable	Visitable	Non Connu	Total
65 333	590	0	<b>65 923</b>

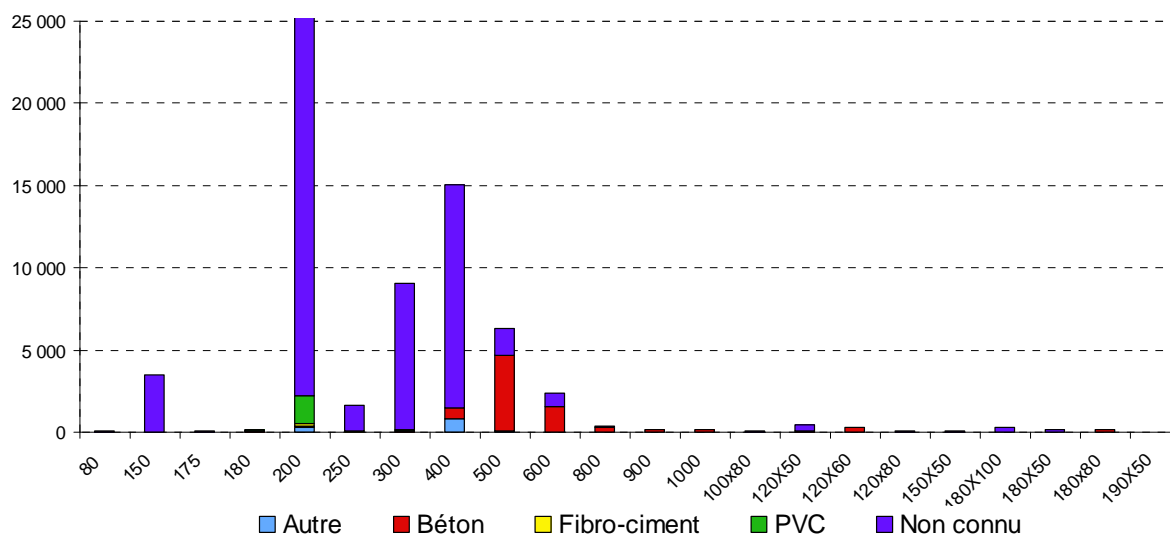
**LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

**Répartition de la longueur du réseau par diamètre de canalisations et nature de matériau (ml)**

Diamètre/ Nature	Autre	Béton	Fibro-ciment	Grès	PVC	Non connu	Total
80						88	88
150				28		3 477	3 505
175						98	98
180		110			12		122
200	261	105	151		1 695	23 130	25 342
250			85			1 575	1 660
300	26	70			48	8 920	9 064
400	844	658		34		13 550	15 086
500	56	4 625				1 641	6 322
600		1 547				801	2 348
800		316				87	403
900		183					183
1000		133				1	134
100x80						86	86
120X50		92				334	426
120X60		328					328
120x80						94	94
150X50						45	45
180X100						332	332
180X50						140	140
180x80		113					113
190X50						4	4
<b>Total</b>	<b>1 187</b>	<b>8 280</b>	<b>236</b>	<b>62</b>	<b>1 755</b>	<b>54 403</b>	<b>65 923</b>

### Répartition du linéaire de réseau par diamètre et par matériau



## LES ACCESSOIRES DE RESEAU

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Type d'accessoires	Nombre
Avaloirs *	572
Regards réseau	2 200

\* avaloirs et grilles

## LES BIENS DE REPRISSE

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

Il n'y a pas à ce jour de biens financés par le délégataire faisant partie intégrante de l'affermage.





# LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

Cette partie présente les variations sur le patrimoine au cours de l'année tout en distinguant les variations sur les biens de retour et de reprise.

Les opérations concernant le renouvellement ne figurent pas dans cette partie mais dans celle intitulée « Situation des biens et des immobilisations ».

## LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

### LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS

Il n'y a pas eu de variation sur les installations en 2013.

### LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

<b>Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux</b>		
<b>Motif</b>	<b>ml EP</b>	<b>ml EU</b>
Linéaire total de réseau de l'année précédente	33 473	31 011
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	0	0
Extensions financées par des tiers	0	0
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	0	0
Régularisations de plans	625	814
Réhabilitation et remplacement	0	0
Linéaire de canalisation déposé	0	0
<b>Situation actuelle</b>	<b>34 098</b>	<b>31 825</b>

Les linéaires de régularisation de plans correspondent à la mise à jour des données récupérées dans le schéma directeur réalisé par SAFEGE.

## LES VARIATIONS SUR LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des accessoires de réseau :

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice (nombre)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Avaloirs	579	572	- 1,2%
Branchements	1	1	0,0%
Regards réseau	2 212	2 200	- 0,5%

# LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ». Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégué, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué : un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

## SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

### LES ETUDES REALISEES

Il n'y a pas eu d'étude réalisée en 2013.

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Eau et Force a renouvelé l'automate télétransmetteur SOFREL, hors service, et la pompe n°2 du poste de relèvement Docteur Calmette en octobre 2013.

Renouvellements : Equipements et génie civil			
	Opérations	Coût (€)	Montant comptabilisé dans l'exercice (€)
Programme contractuel	Docteur Calmette : Renouvellement de l'automate télétransmetteur et la pompe n°2	2 431,26 €	2 431,26 €
<b>Total renouvellements</b>			2431,26 €

### LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Il n'y a pas eu de travaux neufs sur les installations et les équipements en 2013.

### LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

A notre connaissance, il n'y a pas eu de travaux réalisés par la collectivité sur les installations en 2013.

## SITUATION SUR LES CANALISATIONS

### LES ETUDES REALISEES

En amont du projet de mise en séparatif des réseaux assainissement de l'avenue du Maréchal Foch, la Collectivité a fait réaliser par Eau et Force en avril-mai 2013 une vingtaine d'enquêtes de conformité en domaine privé.

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Il n'y a pas eu de travaux de renouvellement réalisés par Eau et Force sur les canalisations en 2013.

### LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Il n'y a pas eu de travaux neufs réalisés par Eau et Force sur les canalisations en 2013.

### LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

Dans le courant de l'été 2013, la Collectivité a mis en séparatif les réseaux d'assainissement de l'avenue du Maréchal Foch (partie comprise entre la rue du Général de Gaulle et l'avenue Georges Clémenceau). Environ 150 ml de réseaux d'assainissement ont été posés.

Ces nouveaux réseaux n'ont pas été intégrés en 2013 dans le patrimoine affermé.

## SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Il n'y a pas eu de travaux de renouvellements de branchements en 2013.

### LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

Branchement neufs			
Adresse	Nom du client	Nature du branchement	Date de réalisation
3-5 rue Rémondet Lacroix	Bouygues Immobilier	1 branchement EU et 1 branchement EP pour 86 logements étudiants Suppression de 2 anciens branchements	14-janv
19 rue Gabriel Péri	SCI Gabriel Péri	Branchement pour 15 logements	15-avr
54 rue de la Pelouse	Mme Janine Guerrault	Branchement EU pour mise en conformité	15-avr
24 rue Poulet Langlet	M. Pereira	Branchements neufs EU et EP pour maison	13-mai
3 rue Pasteur (raccordement sur rue des Fleurs)	SARL JC INVEST	Branchement EU pour bâtiment en cours de réaffectation (logement)	13-mai
8 avenue des Caves d'Avron	Mme Charlet	Branchement neuf EU pour maison	24-juin
32 rue Pasteur	M. Bud	Branchement neuf EU Boîte de branchement à poser sur ancien branchement EP	24-juin
21 rue des Cahouettes	M.Keyhani	Branchements neufs EU et EP pour maison	22-juil
27 bis avenue de Rosny	Mme Deborah DIFALLAH	Branchement neuf EU pour maison	22-juil

11 rue Florian	M. Emmanuel Perrot	Branchement neuf EU pour maison	30-août
Allée Claude Monet	SNC RESIDHOME DES BORDS DE MARNE	Branchements EP et EU pour résidhome 65 lits	17-oct
5 avenue Georges Clémenceau	M. Luis-Filipe CAMILO	Branchement neuf EP pour maison	19-nov
49 avenue Daniel Perdrigé	M. et Mme Marti	Branchement neuf EU pour maison	10-déc
79 avenue Daniel Perdrigé	M. Gabriel MATHEI	Branchement neuf EP pour maison	11-déc

## LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

De nouveaux branchements ont été créés dans le cadre de l'opération de mise en séparatif des réseaux d'assainissement de l'avenue du Maréchal Foch.

Dès réception du dossier de recollement, une liste des branchements créés sera établie.



# LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

## LE RENOUVELLEMENT

### LES OPERATIONS REALISEES

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre « La situation des biens et des immobilisations ». Le tableau suivant récapitule ces opérations.

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	2 431,26
Reseaux	0
Total	2 431,26

L'opération correspond au renouvellement du télétransmetteur et de la pompe n°2 du poste de relèvement Docteur Calmette, en octobre 2013.

### LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2012	2013
Renouvellement	3 872,29	2 431,26





**GLOSSAIRE**



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

#### ❖ **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

#### ❖ **Abonné domestique ou assimilé**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

#### ❖ **Abonnement**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).

#### ❖ **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**

L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

#### ❖ **Assainissement collectif**

L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

#### ❖ **Autorité organisatrice**

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

#### ❖ **Avaloir**

Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

### B

#### ❖ **Branchement assainissement**

Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

### C

❖ **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

❖ **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

❖ **Collecteur**

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

❖ **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

❖ **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

❖ **Curage**

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

**D**

❖ **DBO5**

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

❖ **Désobstruction**

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

**E**

❖ **Eaux pluviales**

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

❖ **Eaux résiduaires ou eaux usées**

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

❖ **Eaux usées domestiques**

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

❖ **Échantillon**

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

❖ **Enquête de conformité**

Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

❖ **Equivalent-habitant (EqHab)**

L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

**H**

❖ **Habitant**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

❖ **Habitant desservi**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

**I**

❖ **Inspection télévisée**

L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.

L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

**M**

❖ **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

**N**

❖ **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

❖ **Nombre d'habitants**

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

**O**

❖ **Ouvrage assainissement**

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

❖ **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).

Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

**P**

❖ **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

❖ **Prétraitement**

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

**R**

❖ **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

❖ **Réseau de collecte des eaux pluviales**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

❖ **Réseau de collecte des eaux usées**

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

❖ **Réseau séparatif**

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

❖ **Réseau unitaire**

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

❖ **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

❖ **Réseau de trop-plein**

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

**S**

❖ **Service**

Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

❖ **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

❖ **Système d'assainissement**

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

#### ❖ **Système de collecte**

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

### T

#### ❖ **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

#### ❖ **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

### V

#### ❖ **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard...).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

*Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement*

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

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

**Formule** = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D204.0)**

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

**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 )/120

## 2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)**

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

**Formule** = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

Les informations visées sont relatives à **l'existence et la mise à jour des plan des réseaux** (partie A - 15 points), à **l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux** (partie B - 30 points) et aux **autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux** (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

### Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

### **Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

### **Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)**

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
- **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
- **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
- **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.3)**

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

**Formule** = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D204.3)**

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

**Formule** = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**

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

**Formule** = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**

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

**Formule** = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code D207.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

**Formule** = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

**Formule** = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**

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

**Formule** = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

**Formule** = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**

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

**Formule** = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code D255.3)**

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

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de

points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

**A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)**

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

**B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)**

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

**C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)**

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

**• Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code D257.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.



# ANNEXES





# **ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE**

## **SOMMAIRE**

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE  
PUBLIC  
MARCHES PUBLICS  
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC  
TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT  
ENVIRONNEMENT**

## REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25 % AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

> Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière ("Loi Dadue"). Articles 37 à 44

> Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les retards de paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux. Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25 % au 1<sup>er</sup> janvier 2014) qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013

*Nota : concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25 % au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.*

*Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.*

## MARCHES PUBLICS

### NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.  
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.

## **RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE**

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n°11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge financière du renouvellement de ces branchements, mais doit procéder aux travaux, compte tenu de l'urgence (fin 2013), et se faire indemniser ensuite par la collectivité.

## **TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE**

> BOI-TVA-DED-40-30. 1<sup>er</sup> aout 2013

Par une instruction en date du 1<sup>er</sup> aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux investissements engagés dans le cadre du service public.

## **TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT**

### **TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU**

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi "Brottes")

La loi "Brottes" du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
- La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, les coupures d'eau pourraient être interdites toute l'année pour toutes les résidences principales. Mais, la même loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. En raison des contradictions du texte, une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

## **ENVIRONNEMENT**

### **CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE**

> Loi du 16 avril 2013 n°2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n°0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ou d'une régie, ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail).

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

## **TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

**> Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890)**

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives « *Seveso III* » et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1<sup>er</sup> juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'**ICPE** devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les "*zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible*" (art. L.512-1).
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un **audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises**. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

Par ailleurs, la loi habilite les agents de l'Office National des Forêts à rechercher et constater les infractions en matière de déchets (art. L.541-44 à -48 du code de l'environnement).



# **ANNEXE 2 : NON-CONFORMITE DES BRANCHEMENTS**

DATE DE L'ENQUETE	N°	RUE	NOM DU CONTACT	NON-CONFORMITE
09/01/2013	23	RUE PASTEUR	MILON	Pas de séparation E.U/E.P. Pas de boîte de branchement EU. Siphon extérieur et gouttière arrière sur réseau EU.
23/01/2013	13	RUE FAIDHERBE	GIANFREDA	Pas d'eau dans la maison : contrôle à décaler Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
23/01/2013	17	RUE DE CHANZY	CHARVET	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Pas de séparation E.U/E.P. Fosse septique
23/01/2013	14	RUE PAUL VAILLANT COUTURIER	DE MONTBRUN	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Pas de séparation E.U/E.P.
24/01/2013	52	CHEMIN DES PELOUSES D AVRON	KALINOVIC	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet en puisard
30/01/2013	8	RUE PARENTIER	LE NESTOUR	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Pas de séparation E.U/E.P. Fosse septique à déterrer : fosse non conforme
06/02/2013	16	CHEMIN TORTU	KALIFA	Pas de séparation E.U/E.P.
07/02/2013	15	RUE EDGAR QUINET	GARREAU	message laissé sur répondeur le 29/01/2013 Raccordement de la copropriété sur EP communal
28/02/2013	10	RUE MARGUERITE	SERROR	Pas de séparation E.U/E.P. Fosse septique sous-dimensionnée. Absence de boîte de branchement
06/03/2013	28-32	RUE PASTEUR	TRADE INVESTISSEMENT	N°28 non conforme. N°32 : pas d'eau : le client doit rappeler pour prendre rendez-vous
07/03/2013	86	RUE DES DEUX COMMUNES	BESONI	Pas de séparation E.U/E.P. Inversion de raccordement sur réseaux publics EU et EP.
15/03/2013	24bis	AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	STEPHAN	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Pas de séparation E.U/E.P.
15/03/2013	25	AVENUE ARISTIDE BRIAND	MAZOYER	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
03/04/2013	62	RUE DES CAHOULETTES	DUJARDIN	Pas de séparation E.U/E.P.
04/04/2013	22	RUE DU PRE DE L'ARCHE	LANSOY	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Une gouttière raccordée sur les EP
10/04/2013	10BIS	RUE PAUL VAILLANT COUTURIER	FERNANDEZ	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
11/04/2013	11	RUE MEDARD	GOLFIER	Absence de boîte de branchement
17/04/2013	35	RUE GAMBETTA	PODEVIN	Pas de séparation E.U/E.P.
17/04/2013	62	AVENUE VICTOR HUGO	ELDRISSI	Pas de séparation E.U/E.P.
24/04/2013	19	RUE REMONDET LACROIX	CHAUMEIL	Absence de boîte de branchement EU. Siphon de sol EU raccordé sur EP.
24/04/2013	3	AVENUE DU MARECHAL FOCH	DELROISE	Pas de séparation E.U/E.P. Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
26/04/2013	80	AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	DE ALMEIDA	Pas de séparation E.U/E.P. Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
03/05/2013	10	RUE EMILE COSSONNEAU	SIMAO	Boîte de branchement EU enterrée. Rejet de la grille du jardin inconnu.
22/05/2013	17	AVENUE PAUL DOUMER	JEGU	Grille EP raccordée sur les EU
22/05/2013	4bis	RUE CHANZY	MOUNIE	Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P.
24/05/2013	20bis	RUE FAIDHERBE	SCI MACO (M. MALAPERT)	Non séparativité des réseaux en domaine privé
03/06/2013	79	AVENUE DANIEL PERDRIGE	VAGUENER	Absence de boîte de branchement.
05/06/2013	13	RUE ANTOINE DE SAINT EXUPERY	M. PHOU/Mme LE	Machine à laver raccordée sur EP
06/06/2013	56	RUE DES DEUX COMMUNES	DA SILVA	Absence de boîte de branchement.
07/06/2013	44	RUE DE LA MARNE	RENARD	Pas de séparation en partie commune, pas de traitement des EU pour toutes les parties communes (9 appartements et 2 maisons)
12/06/2013	21	AVENUE DU CHALET / 21 RUE GASTON	RAMELLI	Pas de séparation E.U/E.P.
18/06/2013	45	AVENUE DES FAUVETTES	FELLAH	Pas de séparation E.U/E.P. Absence de boîte de branchement. Les EU transitent par un puit raccordé au réseau
26/06/2013	2bis	RUE PASTEUR	BONDURRI	Pas de séparation E.U/E.P.
26/06/2013	14	RUE DU BOIS D'AVRON	DOISNE	Absence de boîte de branchement
11/07/2013	33ter	AVENUE DU MARECHAL JOFFRE	ROCQUANCOURT	Pas de séparation EP/EU Pas de pré-traitement ni de traitement EU Présence d'une fosse septique
11/07/2013	32	RUE LOUISON BOBET	AZOULAY	Absence de boîtes de branchements EU & EP
11/07/2013	19	RUE HENRIETTE SAVAETE	ESNEAULT	Présence fosse septique - Absence de boîte de branchement eaux usées - Pas de séparation eaux usées/eaux pluviales
17/07/2013	28	AVENUE DU NORD	ROCHER	Pas de séparativité E.U et E.P. Présence d'une fosse septique
22/07/2013	8	RUE REMONDET LACROIX	DMYTROW	Pas de séparativité des réseaux E.U et E.P. Absence de traitement et prétraitement des eaux usées avant rejet au réseau communal E.P
01/08/2013	71	AVENUE DU NORD	JAMES	Pas de séparativité E.U et E.P. Siphons E.U et lavabo raccordés en terre
01/08/2013	26ter	RUE RASPAIL	COCCHI (Agence) POULET (Vendeur)	Pas de séparation E.U/E.P. Pas de prétraitement ni de traitement E.U avant rejet sur E.P. Présence d'une fosse septique. Pas de boîte de branchement en limite de propriété
01/08/2013	4bis	AVENUE PAUL DOUMER	BONNET	Pas de séparativité E.U et E.P. Pas de boîte de branchement en limite de propriété. Présence d'un regard eaux usées en sous-sol raccordé en terre
08/08/2013	49	RUE DES CAHOULETTES	ORPI IMMOBILIER M.LECORNEC	Pas de séparativité E.U et E.P. Absence de boîte de branchement. Présence d'une fosse septique.
08/08/2013	8	AVENUE DU RAINCY	HERBERT	Branchement commun aux 2 habitations
22/08/2013	55	RUE ALEXANDRE 1er	LEROY	Pas de séparativité E.U et E.P. absence de cunette dans la boîte de branchement

DATE DE L'ENQUETE	N°	RUE	NOM DU CONTACT	NON-CONFORMITE
22/08/2013	33	AVENUE JEAN JAURES	CITRON	Pas de séparativité E.U et E.P. Présence d'une fosse septique. Pas d'étanchéité regard mixte en limite de propriété
23/08/2013	56	BOULEVARD FICHOT	MICHIELS	Pas de séparativité E.U et E.P.
28/08/2013	7 bis	IMPASSE DES GLYCINES	MOIZARD	Pas de séparativité E.U E.P
29/08/2013	1	RUE EDMOND MICHELET	PINAY	Pas de séparativité E.U et E.P. Raccordée sur réseau privé de la zone artisanale puis dans le réseau départemental avenue Casanova
06/09/2013	4	CHEMIN DES PROCESSIONS	GANDOSI	Pas de séparativité E.U E.P
09/09/2013	14	CHEMIN DE MEAUX	DORKEL	Présence d'une fosse septique non raccordée au réseau d'assainissement
12/09/2013	20 bis	AVENUE DE ROSNY	DAUDE	Pas de séparativité E.U E.P
25/09/2013	14	RUE ESTIENNE D ORVES	DUCHAUSSOY	Pas de séparativité E.U E.P
25/09/2013	33BIS	RUE BOUREAU GUERINIERE	THIEBLEMONT	Pas de séparativité E.U E.P
03/10/2013	22	RUE EMILE COSSONNEAU	BROCAS	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement en limite de propriété
03/10/2013	33BIS	AVENUE ARISTIDE BRIAND	TOUFAINE	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement Absence de traitement des eaux usées
03/10/2013	5	CITE VERDIERE	CHABERT	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement Absence de traitement d'une partie des eaux usées Absence de cunette dans la boîte de branchement
17/10/2013	13	AVENUE PAUL DOUMER	DOUCET	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de cunette dans la boîte de branchement Raccordement gouttière HS
24/10/2013	6	RUE BERTHELOT	OLIVEIRA	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de traitement des eaux usées
06/11/2013	16BIS	AVENUE DU MARECHAL FOCH	BARANGER	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de traitement des eaux usées
06/11/2013	21	RUE ALEXANDRE 1er	DELOEIL	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Regard en limite de propriété non visible
07/11/2013	19	RUE PAUL VAILLANT COUTURIER	LORTAL	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement Absence de traitement des eaux usées
07/11/2013	36	RUE DES COTEAU DES VIGNES	GRELIER	Absence de séparativité des réseaux EU et EP raccordement des eaux usées sur le réseau d'eaux pluviales communal
20/11/2013	1	RUE DE LA PELOUSE	MAURY	Pas d'accès aux installations
21/11/2013	25	RUE DE LA PELOUSE	PARADIS	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de cunette dans la boîte de branchement
21/11/2013	10	CHEMIN DES PROCESSIONS	BEAUMELIN (SARDI)	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de cunette dans la boîte de branchement
22/11/2013	28	RUE MARGUERITE	DINH	Absence de boîte de branchement eaux usées traitées Rejet eaux pluviales sur trottoir
11/12/2013	2 bis	RUE DE L ESPERANCE	BICHET	Absence de séparativité des réseaux EU et EP
12/12/2013	59	AVENUE DU MARECHAL FOCH	GUERIN	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de traitement des eaux usées
12/12/2013	58BIS	AVENUE GEORGES CLEMENCEAU	ZEITOUN	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Présence d'une fosse septique Absence de traitement des eaux usées
12/12/2013	9	AVENUE DE ROSNY	FONTAINE	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement
26/12/2013	87	RUE EDGAR QUINET	RENAUD	Absence de séparativité des réseaux EU et EP Absence de boîte de branchement Absence de traitement des eaux usées Absence de raccordement au réseau d'eaux usées
10/01/2014	8	AVENUE DU NORD	CARDUCCI	Pas de séparativité E.U/E.P Absence de cunette dans la boîte de branchement
	22	RUE FAIDHERBE	LOUIS	Absence de traitement des EU salle de bain et cuisine Absence de séparativité des réseaux EU et EP (CV du 02/10/2013)



# **ANNEXE 3 : COMPTE-RENDU DES INSPECTIONS TELEVISEES**

 Fiche éditée le : 02/01/2014	<b>FICHE SYNTHETIQUE D'ANALYSE DES OUVRAGES NON VISITABLES</b>	
	NEUILLY-PLAISANCE (93049) RUE PIERRE CURIE	
	Inspection du 30/01/2013 au 30/01/2013	ITV : EFEBP-2013-785



Linéaire total (m) : 62,42 Nb ouvrages avec travaux : 0  
 Linéaire inspecté (m) : 61,55  
 Réseau : Séparatif - Eaux usées

**Commentaires**

**LE RESEAU EU INSPECTE EST DANS UN BON ETAT GENERAL, MAIS L'INSPECTION NE PERMET PAS DE TROUVER L'ORIGINE DE LA POLLUTION**

Numéro	Long. (Apic)	% inspecté	Hauteur (mm)	Largeur (mm)	Matériau	Note d'état	Nb. Branchts (code BCA)
208 VERS 210	23,71	97	200	200	Fibres-ciment	2	2
210 VERS 212	38,71	99	200	200	Fibres-ciment	2	3

<b>Légende :</b>	
	<i>Inspection ou notation impossible</i>
1	<i>Etat satisfaisant</i>
2	<i>Etat passable</i>
3	<i>Mauvais état</i>
4	<i>Etat catastrophique</i>

Etablie par B.FRANCOIS	<b>FICHE SYNTHETIQUE D'ANALYSE DES COLLECTEURS NON VISITABLES</b>		 
	NEUILLY-PLAISANCE		
	AVENUE DU MARECHAL FOCH		
	Inspection du : 25/03/2013	Analyse du : 28/03/2013	

Linéaire total (ml) 483.70  
Linéaire inspecté (ml) 483.70

Aucun tronçon à renouveler  
Linéaire à renouveler (ml) :  
Montant total à renouveler :

Réseau : EP

### Commentaires

Les tronçons compris entre l'avenue Carnot et l'avenue Georges Clemenceau (regards 1898 à 1895) ainsi que le tronçon compris entre le 67 avenue du Maréchal Foch et la place Jean Mermoz (regard 1887 à 1364) sont à renouveler en tranchées (ovalisations, effondrements partiels, fissures ouvertes, branchements pénétrants, érosion du radier avec rupture).

Les autres tronçons (regards 1895 à 1887) sont à réhabiliter sans tranchées, les anomalies sont repreneable par un chemisage ou une pose de manchettes (fissures ouvertes, branchements pénétrants, érosion du radier sans rupture).

Numéro	ml	% inspecté	Diam.	Matériau	Profondeur (m)	Note de gravité	Renouvelé O/N	Montant estimatif	Nb Réparations	Nb entretiens
1898/1897	65.00	100%	500	PVC-U/Béton	1.95	3	Non			
1897/1896	31.80	100%	500	Béton	2.82	3	Non			
1896/1895	51.50	100%	500	Béton	3.00	3	Non			
1895/1894	35.10	100%	500	Béton	3.06	3	Non			
1894/1893	38.20	100%	500	Béton	2.95	3	Non			
1893/1892	38.20	100%	500	Béton	2.84	2	Non			
1892/1890	42.20	100%	500	Béton	2.70	2	Non			
1890/1889	46.15	100%	500	Béton	2.66	3	Non			
1889/1888	42.20	100%	500	Béton	2.75	2	Non			
1888/1887	44.45	100%	500	Béton	2.84	3	Non			
1887/1364	48.90	100%	500	Béton	3.07	3	Non			

Fiche éditée le 28/03/2013

**Légende :**

1	Risque faible
2	Risque moyen
3	Risque fort
4	Risque immédiat

  Fiche éditée le : 23/07/2013	<b>FICHE SYNTHETIQUE D'ANALYSE DES OUVRAGES NON VISITABLES</b>	
	NEUILLY-PLAISANCE (93049) RUE GASTON ET RUE DU CHALET	
	Inspection du 15/07/2013 au 15/07/2013	ITV : EFEBP-2013-1144

Linéaire total (m) : 273,36 Nb ouvrages avec travaux : 3  
 Linéaire inspecté (m) : 274,6  
 Réseau : Séparatif - Eaux usées

**Commentaires**

LE RESEAU EU DE LA RUE GASTON EST DANS UN ETAT CORRECT POUR LES TRONCONS NOTES 2, EN REVANCHE LE TRONCON AYANT SUBIT LA REPARATION EST DANS UN TRES MAUVAIS ETAT AVEC UNE REPARATION DEFECTUEUSE SUPPLEMENTAIRE, DES RACINES, ET DES FISSURES OUVERTES IMPORTANTES PROCHES DE LA REPARTION EFFECTUEE DERNIEREMENT, POUR LA RUE DU CHALET IL Y A DEUX TRONCONS NOTES 3 LE 794/1596 PRESENTE UNE REPARATION PONCTUELLE, ET LE 1596/1592 PRESENTE UN FLACHE A 30%

Numéro	Long. (Apic)	% inspecté	Hauteur (mm)	Largeur (mm)	Matériau	Note d'état	Nb. Branchts (code BCA)	Nb. Branchts (code BCA)
799/800	37	100	250	250	Fibres-ciment	2	5	5
797/799	30,1	100	250	250	Fibres-ciment	2	5	5
796/797	33,5	100	250	250	Fibres-ciment	4	6	6
794/796	65,5	100	250	250	Fibres-ciment	2	10	10
794/1596	6,6	100	250	250	Fibres-ciment	3	1	1
1596/1592	33	100	250	250	Fibres-ciment	3	4	4
1592/1589	34,5	100	250	250	Fibres-ciment	2	4	4
1589/1587	34,4	100	300	300	Fibres-ciment	2	1	1

<b>Légende :</b>	
1	Inspection ou notation impossible
1	Etat satisfaisant
2	Etat passable
3	Mauvais état
4	Etat catastrophique

 Fiche éditée le : 28/10/2013	<b>FICHE SYNTHETIQUE D'ANALYSE DES OUVRAGES NON VISITABLES</b>	
	NEUILLY-PLAISANCE (93049) RUE GASTON	
	Inspection du 20/09/2013 au 20/09/2013	ITV : EFEBP-2013-1366

Linéaire total (m) : 70,6 Nb ouvrages avec travaux : 0  
 Linéaire inspecté (m) : 70,6  
 Réseau : Séparatif - Eaux pluviales

**Commentaires**

LE COLLECTEUR EP INSPECTE DE LA RUE GASTON EST DANS UN ETAT CORRECT POUR LES TRONCONS NOTES 1 ET 2, POUR LE TRONCON NOTE 3 IL Y A UN EFFONDREMENT PARTIEL A 1,5m EN AVAL DU 1597, UNE REPARATION PONCUELLE AVEC UN EFFONDREMENT QUI APPARAIT A 3H ET UN BRANCHEMENT PRESENTANT UN GROS DEPOT DE LAITANCE , IL EST A NOTER QUE LE FOND DU REGARD 1595 EST DEFECTUEUX ET QUE LE REGARD DE L'AVALOIR 3 EST A RENOUEVELER

Numéro	Long.	% inspecté	Hauteur (mm)	Largeur (mm)	Matériau	Note d'état	Nb. Branchts (code BCA)		
1597/AVALOIR 1	4,2	134	300		Béton	1	0		
1597/AVALOIR 2	2,8	102	300		Béton	2	3		
1597/1595	49,2	97	400		Béton	3	8		
1595/1594	6,7	96	400		Béton	2	0		
1595/AVALOIR 3	7,7	88	300		Béton	2	0		

**Légende :**

	<i>Inspection ou notation impossible</i>
1	<i>Etat satisfaisant</i>
2	<i>Etat passable</i>
3	<i>Mauvais état</i>
4	<i>Etat catastrophique</i>

Fiche éditée le : 18/12/2013	FICHE SYNTHETIQUE D'ANALYSE DES OUVRAGES NON VISITABLES	
	NEUILLY-PLAISANCE (93049)	
	RUE DU BOIS D'AVRON	
	Inspection du 29/11/2013 au 29/11/2013	ITV : EFEBP-2013-1538

Linéaire total (m) : 176,1 Nb ouvrages avec travaux : 0  
 Linéaire inspecté (m) : 175  
 Réseau : Séparatif - Eaux pluviales - Séparatif - Eaux usées

**Commentaires**

Le reseau EU inspecté ne présente pas de défaut majeur mise à part le radier du regard 627 qui est à reprendre. Le reseau EP inspecté présente lui plusieurs défauts, rugosité accrue, flache, branchement pénétrant et mal renformie sur l'ensemble des deux tronçons inspectés.

Numéro	Long. (Apic)	% inspecté	Hauteur (mm)	Largeur (mm)	Matériau	Note d'état	Nb. Branchts (code BCA)		
625 > 623	34,53	96	200	200	Fibres-ciment	2	4		
625 > 627	15,36	107	200	200	Fibres-ciment	2	1		
627 > 628	8,27	107	200	200	Fibres-ciment	3	0		
628 > 520	31,53	95	200	200	Fibres-ciment	2	1		
624 > 626	41,22	102	400	400	Béton	3	4		
626 > 521	45,19	96	400	400	Béton	3	3		

**Légende :**

	Inspection ou notation impossible
1	Etat satisfaisant
2	Etat passable
3	Mauvais état
4	Etat catastrophique



# **ANNEXE 4 : CONTROLE INOPINE DES REJETS**

## PRELEVEMENTS NEUILLY PLAISANCE 2013

Type de prélèvement	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel	Ponctuel
Situation	Avenue du 18 juin 1940 reg 964	Rue du Général de Gaulle reg 1691	Voie Lamarque reg 1339	Rue Cossonneau reg 1706	Chemin des Processions reg 349	Avenue du 18 juin 1940 reg 964	Rue Bachelet reg 433	Rue Pasteur reg 1519	Rue Dassault reg 1985	Chemin des Eaux reg 2080		
	27-juin-13	27-juin-13	27-juin-13	27-juin-13	27-juin-13	19-déc.-13	19-déc.-13	19-déc.-13	19-déc.-13	19-déc.-13		
Date de prélèvement	8.15	8.25	8.45	8.25	8.05	8.6	7.8	8.1	8.7	7.9		
PH	5,5 <PH< 8,5	<10	18	<10	<10	43	<10	50	10	<10		
S.E,H mg/l	29	380	330	390	190	492	308	102	162	154		
MES (mg/l)	370	290	330	250	96	220	230	300	170	140		
DBO (mg/l)	230	469	866	515	614	673	532	485	436	312		
DCO (mg/l)	952	1.62	2.62	2.06	6.40	3.06	2.31	1.62	2.56	2.23		
DCO/DBO5	4.14	<0.3	<0.3	<0.3	0.7	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10		
Azote nitreux ou nitrite	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<1	<1	<1	<1	<1		
azote nitrique ou nitrate	<0.3	30	101	71	70	143	68.7	59.2	142	60.9		
NTK (mg/l)	78	30	101	71	71	143	68.7	59.2	142	60.9		
Azote global	78	30	101	71	71	143	68.7	59.2	142	60.9		
Phosphore total (mg/l)	9.54	12.24	10.64	6.88	5.31	12.6	6.7	4.8	9.5	6.0		
Indice hydrocarbures (mg/l)	2.63	0.92	1.04	0.37	0.33	1.5	2.1	13.9	1.3	0.8		
aluminium (mg/l)	1.58	0.54	0.39	3.05	0.88	0.755	1.10	0.185	0.519	0.295		
Argent	0.18	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.002	<0.002	<0.002	<0.002	<0.002		
Cadmium (mg/l)	<0.02	<0.02	<0.02	<0.02	<0.02	<0.002	<0.002	<0.002	<0.002	<0.002		
Chrome (mg/l)	0.04	<0.02	<0.02	<0.02	<0.02	<0.010	<0.010	<0.010	<0.010	<0.010		
Cuivre (mg/l)	0.17	0.09	0.06	0.06	0.07	0.16	0.07	0.08	0.16	0.04		
Etain (mg/l)	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	0.023	<0.005	<0.005	0.029	<0.005		
Fer (mg/l)	8.53	1.39	0.60	2.35	3.45	2.35	0.43	0.19	3.39	0.48		
Mercuré (mg/l)	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	<0.0005	<0.0005	<0.0005	<0.0005	<0.0005		
Nickel (mg/l)	<0.02	<0.02	<0.02	<0.02	<0.02	<0.010	<0.010	<0.010	<0.010	<0.010		
Plomb (mg/l)	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	<0.10	0.018	0.008	<0.004	0.009	<0.004		
Zinc (mg/l)	0.53	0.22	0.18	0.15	1.16	0.29	0.26	0.14	0.20	0.11		
Organo Halogénés Adsorbables (mg/l)	0.063	0.130	0.280	0.060	0.066	0.08	0.05	0.07	0.04	0.03		
CONCLUSION	à refaire dans un délai de 6 mois	CONFORME	CONFORME	CONFORME	à refaire dans un délai de 6 mois	à refaire dans un délai de 6 mois	CONFORME	à refaire dans un délai de 6 mois	ACCEPTABLE	CONFORME		



# **ANNEXE 5 : ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**



## Eau et Force

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France pour l'exercice clos le 31 décembre 2013

Au Président-Directeur Général,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Eau et Force et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, de l'application, par l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France de la société Eau et Force, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2013.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- Les produits correspondent aux recettes facturées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- Les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société Eau et Force pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 dans lesquels sont inclus les comptes de l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat d'exploitation de l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.

Notre intervention, qui ne constitue ni un audit ni un examen limité, a été effectuée selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nos travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Paris Ile-de-France de la société Eau et Force pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 5 mai 2014

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres



Stéphane Pédrone

# ANNEXE 6 : AUDIT DE RECEPTION SECURITE DES POSTES DE RELEVEMENT

## Audit de réception Sécurité Postes de relèvement de Neuilly Plaisance

Dans le cadre de la délégation de service public de la ville de Neuilly Plaisance, un audit de réception sécurité des postes a été réalisé.

Auditeurs : Kévin SORGUES (Préventeur Sécurité Eau et Force), Thierry BLASSET (Responsable Maintenance Usine), Bruno FERNANDES (Electromécanicien)

Identification des postes :

numéro	Emplacement du poste	Adresse
1	CENTRE DE BUS RATP	28 Boulevard Gallieni
2	CALMETTE	21 rue Docteur Calmette
3	RASPAIL	30 Rue Raspail
4	DELACROIX	28 Boulevard Gallieni
5	BORDS DE MARNE	2 Rue René Cassin

Lors de cet audit, il est apparu sur l'ensemble des postes le point suivant :

↳ **Aucun poste vu lors de cet audit n'est équipé de barreaudage anti chute.**

Plus spécifiquement, les remarques émises sur les postes réceptionnés sont les suivantes :

- 1 – Poste anti-crue, Centre des Bus RATP



Le poste est situé dans une zone où la circulation routière est importante par la circulation des bus RATP. Toute intervention devra être programmée pour dévier la circulation des bus.

En cas d'intervention au sein du poste, il y a une échelle non fixe instable et l'entrée est étroite en présence d'une canalisation. Une échelle fixe est à mettre en place avec une canne pour faciliter l'accès et limiter le risque de chute.

Le rail de manutention des pompes n'est pas situé dans l'axe d'ouverture du tampon. Il est également impossible de retirer la 3ème pompe du fond sans enlever d'abord les 2 autres. Il faut repenser l'aménagement en effectuant un agrandissement des plaques pour pouvoir passer toutes les pompes en cas de manutention.



La profondeur et la ventilation haute nécessite le port des EPI pour le risque d'asphyxie et d'intoxication à l'H<sub>2</sub>S.

La mise en place d'une étiquette « risque d'asphyxie » permettrait de sensibiliser les agents de la possible présence d'H<sub>2</sub>S.

- 2 – Poste de Relèvement Docteur Calmette



L'accès aux postes de relèvement n'est pas totalement sécurisé, la trappe d'accès se situant sur la chaussée dans une impasse exposée à la circulation.

Les barreaux de l'échelle sont oxydés, la canne est instable. Il faut veiller à remplacer l'échelle dont les barreaux sont oxydés et mettre en place une nouvelle canne pour faciliter l'accès au poste.

Le test du taux H<sub>2</sub>S a été mesuré à 5 ppm avec déclenchement de l'alerte du détecteur de gaz.

La mise en place d'une étiquette « risque d'asphyxie » permettrait de sensibiliser les agents de la possible présence d'H<sub>2</sub>S lié à l'eau usée.

- 3 – Poste de Relèvement Raspail



L'accès aux postes de relèvement n'est pas totalement sécurisé, la trappe d'accès étant sous l'emprise de la circulation routière est proscrite.

Il est préconisé que l'ouverture du poste se fasse à deux agents pour stopper les véhicules avec un balisage en amont de la circulation routière.

La mise en place d'une étiquette « risque d'asphyxie » permettrait de sensibiliser les agents de la possible présence d'H<sub>2</sub>S.

- 4 – Poste de Relèvement Delacroix



L'accès au poste de relèvement n'est pas totalement sécurisé, la trappe d'accès étant à proximité d'un boulevard fréquenté mais isolé par des plots fixes. Il est préconisé que l'ouverture du poste se fasse avec un balisage en amont de la circulation routière.

L'accès à l'intérieur du poste est difficile par une rallonge d'échelle instable et le manque d'un échelon comme première prise pour une profondeur de 2 mètres environ.

Il est préconisé de rajouter un échelon à l'échelle ou fixer une nouvelle échelle mieux adaptée.

- 5 - Poste anti-crue Bords de Marne

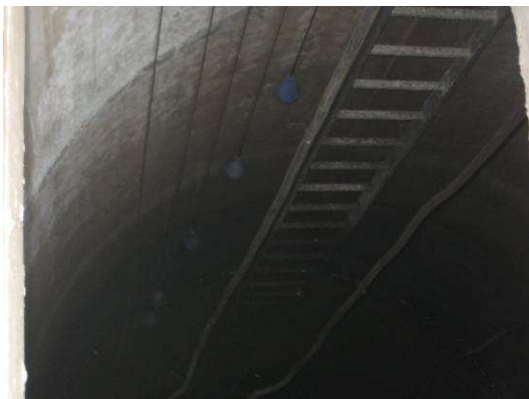


Le poste est situé dans une zone où la circulation routière est proscrite donc l'accès à pied y est sécurisé.

En cas d'intervention au sein du poste, il y a une échelle fixe sans canne, mais pas de caillebotis en bas du poste dont la profondeur dépasse 10 mètres.

Il est préconisé de rajouter une canne pour faciliter l'accès ainsi qu'un caillebotis pour limiter le risque de chute.

La mise en place d'une étiquette « risque d'asphyxie » permettrait de sensibiliser les agents de la possible absence d'oxygène.





# ANNEXE 7 : PLAN DU RESEAU



L'article 161 de la loi modifie l'article L.2224-5 du CGCT, lequel impose au maire de joindre à son rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et d'assainissement la note établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

Édition 2014  
CHIFFRES 2013

# L'agence de l'eau vous informe



## LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2011, le niveau moyen du prix de l'eau en France était de 3,90 € TTC/m<sup>3</sup> et de 3,72 € TTC/m<sup>3</sup> dans le bassin Seine-Normandie

La part des redevances perçues par l'agence de l'eau représente en moyenne 20% du montant de la facture d'eau

Ses autres composantes sont :

- la facturation du service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- la facturation du service de collecte et de traitement des eaux usées
- la contribution aux autres organismes publics (VNF)
- la TVA

## POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès des usagers (consommateurs, activités économiques) en application des principes de prévention et de réparation des dommages à l'environnement (*loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006*). Elles sont regroupées au titre de la solidarité de bassin.

La majeure partie des redevances est perçue via la facture d'eau payée par les abonnés domestiques aux services des eaux (mairies ou syndicats d'eau ou leurs délégataires). Chaque habitant contribue ainsi individuellement à cette action au service de l'intérêt commun et de l'environnement, au travers du prix de l'eau.

## COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

La logique est simple, tous ceux qui utilisent de l'eau en altèrent la qualité et la disponibilité.

■ Tous les habitants, via leur abonnement au service des eaux, s'acquittent donc de la **redevance de pollution**, que leur habitation soit raccordée au réseau d'assainissement

collectif ou équipée d'un assainissement individuel. Ceux qui sont raccordés à l'égoût s'acquittent, en plus, de la **redevance pour modernisation des réseaux de collecte**.

Dans les deux cas, les habitants paient en fonction de leur consommation d'eau.

■ Une autre **redevance, dite « de prélèvement »** est due par les services d'eau en relation avec leurs prélèvements de ressources en eau dans le milieu naturel. Elle est répercutée sur la facture d'eau des abonnés au service de l'eau.

■ Les autres usagers de l'eau paient également des redevances selon des modalités propres à leurs activités (industriels, agriculteurs, pêcheurs...).

■ Le service de l'eau collecte les redevances pour le compte de l'agence de l'eau. Le taux est fixé par le **conseil d'administration** de l'agence de l'eau et le **comité de bassin** (dans la limite d'un plafond défini par la Loi) **où sont représentés les décideurs et toutes les familles d'usagers de l'eau, y compris les consommateurs**. Ces taux tiennent compte, sur l'ensemble du bassin hydrographique, des zones de fragilité des ressources en eau, de l'ampleur et de la nature des mesures à prendre pour les préserver ou les remettre en bon état.

# COMBIEN COÛTENT LES REDEVANCES 2013 ?

L'impact des redevances de l'agence de l'eau est en moyenne de l'ordre de 20% du prix du m<sup>3</sup> d'eau sur l'ensemble du bassin.

En 2013, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à 725 millions d'euros dont 589 millions en provenance de la facture d'eau.

## recettes / redevances

### Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2013 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €)



## A QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, les agences de l'eau apportent, dans le cadre de leurs programmes d'intervention, des concours financiers (subventions, prêts) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

## interventions / aides

### Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2013 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €)



# EXEMPLES D' ACTIONS AIDÉES PAR L'AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE (chiffres 2013)

## DÉPOLLUER LES EAUX

8 nouvelles stations d'épuration de plus de 2 000 équivalents-habitants, mises aux normes européennes et mises en service en 2013

## POUR PRÉSERVER LES RESSOURCES EN EAU POTABLE

- 265 aires d'alimentation de captages concernées par une démarche de protection
- 11 681 hectares de surface agricole utile faisant l'objet de mesures agro-environnementales

## POUR RESTAURER ET PROTÉGER LES MILIEUX AQUATIQUES ET HUMIDES, LA BIODIVERSITÉ, LA QUALITÉ DE L'EAU ET LA GESTION DES EFFETS CLIMATIQUES

- 2 504 kilomètres de berges de cours d'eau restaurées ou entretenues
- 2 439 hectares de surfaces de zones humides protégées dont 332 hectares au titre de l'acquisition
- 61 ouvrages où la continuité écologique est restaurée par les ouvrages rendus franchissables par les poissons
- 36 % de la surface du bassin couverte par des SAGE (schéma d'aménagement et de gestion des eaux)

## POUR LA LUTTE CONTRE LES POLLUTIONS DIFFUSES ET TOXIQUES

- 46 collectivités aidées pour acquérir du matériel de désherbage alternatif



- 100 opérations de réduction des rejets de produits toxiques concernant les activités industrielles et commerciales

## POUR LA GESTION SOLIDAIRE DES EAUX

- 14 pays bénéficiaires des 31 opérations engagées dans les pays en voie de développement
- 61,2 M€ versés à la solidarité urbain/rural, bénéficiant spécifiquement aux communes rurales

## POUR LA PROTECTION DU LITTORAL

- 90 % de lieux de baignade couverts par un profil de vulnérabilité et 100 % d'études en cours



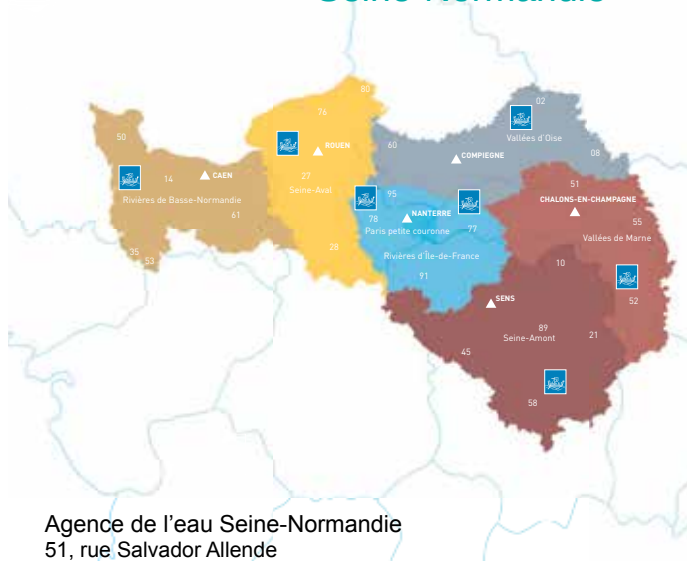
Les 7 bassins hydrographiques métropolitains

Pour reconquérir le bon état des eaux demandé par la directive cadre sur l'eau, les agences de l'eau recherchent la meilleure efficacité environnementale,

- en privilégiant l'action préventive,
- en aidant les projets les plus efficaces pour les milieux aquatiques,
- en mobilisant les acteurs et en facilitant la cohérence des actions sur les territoires de l'eau,
- en travaillant en complémentarité avec l'action réglementaire et la police de l'eau, en particulier dans la mise en œuvre des objectifs des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE).

Les six agences de l'eau françaises sont des établissements publics du ministère chargé du développement durable. Elles regroupent 1 700 collaborateurs et ont pour mission de contribuer à réduire les pollutions de toutes origines et à protéger les ressources en eau et les milieux aquatiques.

## Le bassin Seine-Normandie



Agence de l'eau Seine-Normandie  
51, rue Salvador Allende  
92027 NANTERRE Cedex

Téléphone : 01 41 20 16 00  
Fax : 01 41 20 16 09

Suivez l'actualité de l'agence  
de l'eau Seine-Normandie :

[www.eau-seine-normandie.fr](http://www.eau-seine-normandie.fr)



## l'agence de l'eau Seine-Normandie

### Du Morvan à la Normandie

Le bassin Seine-Normandie couvre près de 100 000 km<sup>2</sup>, soit 18 % du territoire national métropolitain correspondant au bassin de la Seine, de ses affluents et aux bassins côtiers normands.

Il concerne 10 régions et 28 départements pour tout ou partie, 8 664 communes et plus de 18 millions d'habitants.

L'estuaire de la Seine reçoit les rejets de 30 % de la population française et de 25 % de l'industrie nationale.

60 % de l'eau potable provient des nappes souterraines, le reste provenant des fleuves et des rivières.

5 000 captages produisent par an 1 500 millions de m<sup>3</sup> d'eau et 2 500 stations d'épuration traitent les eaux usées de plus de 16 millions d'habitants.



CONNAÎTRE LES RESSOURCES EN EAU  
ET LES MILIEUX AQUATIQUES

## La qualité des cours d'eau de France métropolitaine



sur **SMARTPHONE**

Toutes les données sur la qualité des eaux des cours d'eau peuvent être consultées depuis le bord de l'eau grâce à l'application "qualité rivière".

L'application "qualité rivière" est disponible gratuitement sur **AppStore** et **Android Market**.



Le 16 décembre 1964, la loi "relative au régime et à la répartition des eaux et à la lutte contre leur pollution" créait, par ses articles 13 et 14, les comités de bassin et les agences de l'eau

LES  
AGENCES  
DE L'EAU  
ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DU MINISTÈRE  
EN CHARGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



[www.eau-seine-normandie.fr](http://www.eau-seine-normandie.fr)



# Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets ménagers et assimilés.

Année 2013

Rapport à la disposition du public à la Mairie de Neuilly-Plaisance

Rapport établi conformément à la Loi n°95-101 du 2 février 1995, dite loi Barnier, et au décret d'application n°2000-404 du 11 mai 2000.

Mairie de Neuilly-Plaisance, 6 rue Général de Gaulle, 93360 NEUILLY-PLAISANCE  
[contact@mairie-neuillyplaisance.com](mailto:contact@mairie-neuillyplaisance.com)

<b>I.</b>	<b>PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE.....</b>	<b>3</b>
A.	COMPOSITION DE LA COLLECTIVITE.....	3
B.	COMPETENCES EXERCEES .....	3
<b>II.</b>	<b>ORGANISATION GENERALE DU SERVICE PUBLIC DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DECHETS MENAGERS.....</b>	<b>4</b>
A.	CARACTERISTIQUES DES OPERATIONS DE COLLECTE .....	4
B.	TONNAGES DES FLUX DE DECHETS COLLECTES.....	5
C.	CARACTERISTIQUES DE LA DECHETERIE.....	7
D.	MODE DE TRAITEMENT ET DE VALORISATION DES DECHETS.....	8
E.	LOCALISATION DES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT ET DE VALORISATION .....	8
F.	PERFORMANCES DE TRI DES EMBALLAGES ET JOURNAUX-MAGAZINES .....	10
G.	EVOLUTION DES TONNAGES DE DECHETS COLLECTES .....	10
<b>III.</b>	<b>COUT DU SERVICE PUBLIC.....</b>	<b>11</b>
A.	LES PRINCIPALES PRESTATIONS REMUNEREES A DES ENTREPRISES SOUS CONTRAT .....	11
B.	LES INDICATEURS ECONOMIQUES .....	12
<b>IV.</b>	<b>LEXIQUE.....</b>	<b>13</b>

# I. Présentation de la collectivité

## A. Composition de la collectivité

La ville de Neuilly-Plaisance s'étend sur 3,4 km<sup>2</sup> pour un taux d'habitat vertical de 32,66 %, ce qui représente près de 50 % de la population.

La population au 1<sup>er</sup> janvier 2014 est de 20 871 habitants.

## B. Compétences exercées

La ville assure la compétence collecte dans le cadre d'un marché public qui la lie, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 à la société SEPUR.

La commune de Neuilly-Plaisance est adhérente au Syndicat Mixte Central de Traitement des Ordures Ménagères de l'Agglomération Parisienne (SYCTOM), par l'intermédiaire du Syndicat Intercommunal de Traitement des Ordures Ménagères de la Seine-Saint-Denis (SITOM93). Le SYCTOM s'occupe du traitement des ordures ménagères, des encombrants ainsi que du traitement de la collecte sélective des emballages et journaux magazines.

### Répartition des compétences réellement exercées par la ville

Compétences exercées par EPCI de collecte	Ordures Ménagères Résiduelles	Verre		Journaux Magazines		Emballages		Déchets verts	Déchets apportés en déchèterie	Encombrants	Déchets dangereux	Autres Déchets
		AV	PàP	AV	PàP	AV	PàP					
Mode d'organisation	PàP	AV	PàP	AV	PàP	AV	PàP	PàP	Déchèterie	PàP	AV	AV
Collecte												
Traitement												

Opérations assurées par la ville

Opérations assurées par le SITOM93 et le SYCTOM

PàP : Porte à Porte

AV : Apport Volontaire

## II. Organisation générale du service public de collecte et de traitement des déchets ménagers

1998 a été l'année de la mise en place de la collecte sélective en porte-à-porte à Neuilly-Plaisance. Les Nocéens sont, depuis, équipés gracieusement de 4 bacs de collecte devant recevoir chacun des déchets spécifiques :

- bac gris à couvercle vert pour les ordures ménagères,
- modulobac ou bac vert pour le verre,
- bac bleu pour les emballages et les papiers-journaux-magazines,
- bac marron pour les déchets verts.

### A. Caractéristiques des opérations de collecte

#### Collecte en porte à porte

Flux collectés au Porte à Porte	Mode d'exploitation	Fréquence de collecte*	Contenant	% population desservie
Ordures ménagères résiduelles	SEPUR	C2, C3 et C5	Bac gris couvercle vert	100%
Verre	SEPUR	C0,5	Bac vert ou modulobac	100%
Journaux-Magazines et Emballages, hors verre	SEPUR	C1	Bac bleu	100%
Déchets verts	SEPUR	C0,5 à C1 (selon saison)	Bac marron ou fagots	100%
Encombrants	SEPUR	C0,5	En tas sur la voie publique	100%

\* Cx = x collectes par semaine

#### Collecte en apport volontaire

Flux collectés en apport volontaire	Mode d'exploitation	Modes de dépôt	Densité
Huile de vidange	CHIMIREC	3 Colonnes	1 colonne pour 6 894 hab
Pile	Corepile	Lieux aménagés	Nombreux points de collecte
Déchets ménagers spéciaux	SEPUR	Ecobus	2 fois par mois
Déchets d'activités de soins	DASTRI/Médecine*	Centre Municipal de Santé	1 point de dépôts
Bouchons plastiques	Bouchons d'Amour	Conteneurs dauphins	Nombreux points de collecte

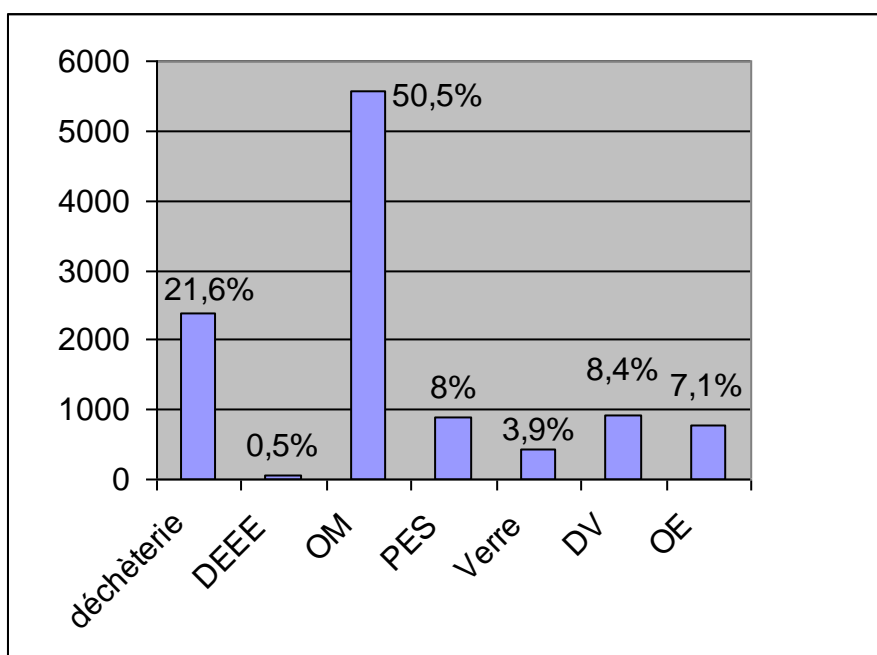
\*La Ville a passé une convention avec l'éco-organisme DASTRI afin que nos déchets d'activités de soin à risque infectieux, issus des patients en auto-traitement, soient collectés gratuitement. C'est la société Médecine qui a été chargée par DASTRI de venir nous collecter, depuis novembre 2013.

Dans ces tableaux, **ne sont pas répertoriés les déchets collectés en déchèterie**. Le bilan 2013 de cet équipement est présenté plus loin dans le présent rapport.

## B. Tonnages des flux de déchets collectés

Tonnages de déchets collectés par la ville	Tonnages <sup>1</sup> 2013	kg/hab
Ordures ménagères résiduelles	5 560 t	266,4
Emballages (dont verre) et Journaux-Magazines	1 310 t	62,8
Déchets apportés en déchèterie (hors DEEE et déchets dangereux)	2 380 t	114,0
Déchets verts hors déchèterie	921 t	44,1
Encombrants au porte à porte	783 t	37,5

<sup>1</sup> Tonnages des flux collectés entrant dans les installations de traitement



Les déchets des services municipaux sont inclus dans les tonnages de la déchèterie. Quant aux déchets des professionnels, ils sont inclus dans les tonnages des collectes d'ordures ménagères résiduelles et d'emballages (dont verre) et papiers- journaux-magazines.

Le tableau suivant permet une visualisation des destinations des différents flux.

Le flux d'encombrants déposé en déchèterie correspond à la benne « tout venant ».

Flux de déchets	->	Modalités de collecte	Tonnages collectés	->	Tonnages entrants	Destination des déchets collectés	Modes de traitement
Ordures ménagères résiduelles	->	PAP	5 560 t	->	5 560 t	Unité d'incinération	<b>Taux de collecte</b>  <b>en vue d'une valorisation</b> <b>8 865 tonnes</b> <b>80.5 %</b>
						Unité de compostage	
						Unité de méthanisation	
						Installation de stockage	
Verre	->	AV	431 t	->	431 t	Plate forme de transit de la société Paté à Villeparisis puis Usine Saint Gobain à Crouy pour une valorisation de la matière.	Matière par recyclage 2 149 t 19.5 %
		PAP					
Journaux/Emballages hors verre	->	AV	879 t	->	879 t	Centre de tri de Chelles en vue d'une valorisation de la matière	
		PAP					
Déchets de jardin	->	PAP	921 t	->	1 156 t	Plate forme de compostage à Chalifert	Organique par compostage 1 156 t 10.5 %
		Déchèterie	235 t		Unité de méthanisation		
Encombrants	->	PAP	783 t	->	1081 t	Unité d'incinération	Energétique par incinération 5 560 t 50.5 %
		Déchèterie	1081t			Installation de stockage Derichebourg- Noisy-le-Sec	
						783 t	
Gravats	->	Déchèterie	1 064 t	->	1 064 t	Installation de stockage d'inertes	Enfouissement 2 145 t 19.5 %
						Valorisateurs	
DEEE (petits et gros)	->	PàP	56	->	56 t	Valorisateurs	

Tonnages totaux entrants : 11 010 tonnes

### C. Caractéristiques de la déchèterie

Nombre de déchèteries	1	
Nombre moyen d'habitants par déchèterie	20 871 habitants	
"Haut de quai" : maîtrise d'ouvrage	Ville	
"Bas de quai" : maîtrise d'ouvrage	Ville	
"Haut de quai" : mode d'exploitation	1 déchèterie en régie	
"Bas de quai" : mode d'exploitation	SEPUR	
Jours d'ouverture	6 jours/7	
Nombre annuel de visites	4 805 visites par an	
Accueil déchets dangereux des ménages	Oui	
Accès professionnels	Non	
Flux <sup>1</sup> de déchets acceptés	Filière de valorisation /élimination	Tonnages en t
Tout venant	Installation de stockage de classe 2	1 081 t
Déchets verts	Compostage	235 t
Gravats	Installation de stockage de classe 3	1 064 t
DEEE (gros et petits)	Recyclage	56 t

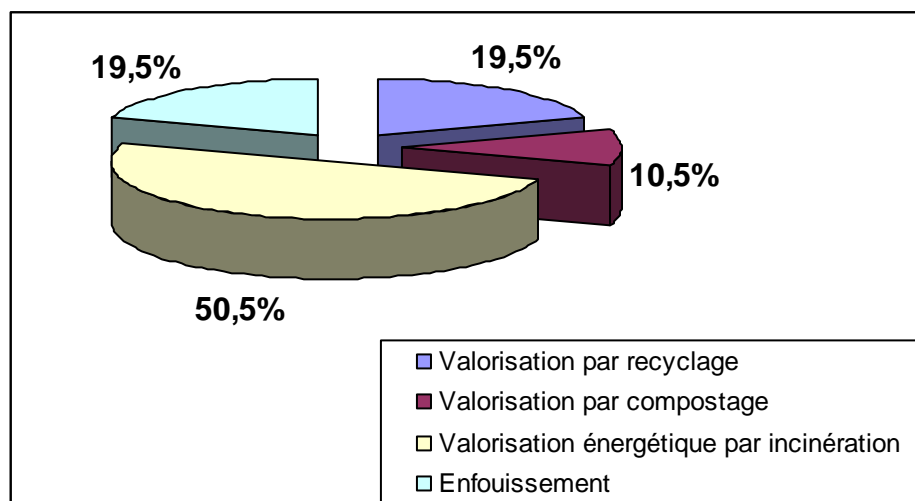
Les bennes de la déchèterie accueillent les déchets des services municipaux ainsi que les déchets des particuliers, sans possibilité de déterminer la part respective de ces flux.

Dans le cadre des filières dites REP (Responsabilité Elargie du Producteur), la ville a passé en 2010 une nouvelle convention de reprise avec l'Eco-organisme ALIAPUR collectant les pneus : 101 unités ont été collectées en 2013, à la déchèterie.

Les conventionnements REP à Neuilly-Plaisance concernent 6 types de déchets :

- Les piles avec l'éco-organisme Corepile
- Les DEEE avec Ecologic
- Les lampes avec Recylum
- Les huiles de vidanges avec Chimirec
- Les pneus avec Aliapur
- Les déchets d'activité de soin à risque infectieux pour les particuliers en auto-traitement avec l'éco-organisme Dastri

#### ***D. Mode de traitement et de valorisation des déchets***



#### ***E. Localisation des installations de traitement et de valorisation***

Les ordures ménagères sont dirigées vers l'usine d'incinération de Saint-Thibault-des-Vignes (Unité de valorisation énergétique de capacité d'incinération de 140 000 tonnes/an).

Les emballages secs sont triés au centre de tri de Chelles, en vue de leur valorisation matière.  
Les emballages en verre sont acheminés vers la plateforme de transit de la société PATE à Villeparisis puis dirigés vers l'usine SAINT-GOBAIN à Crouy (02) en vue d'une valorisation matière.

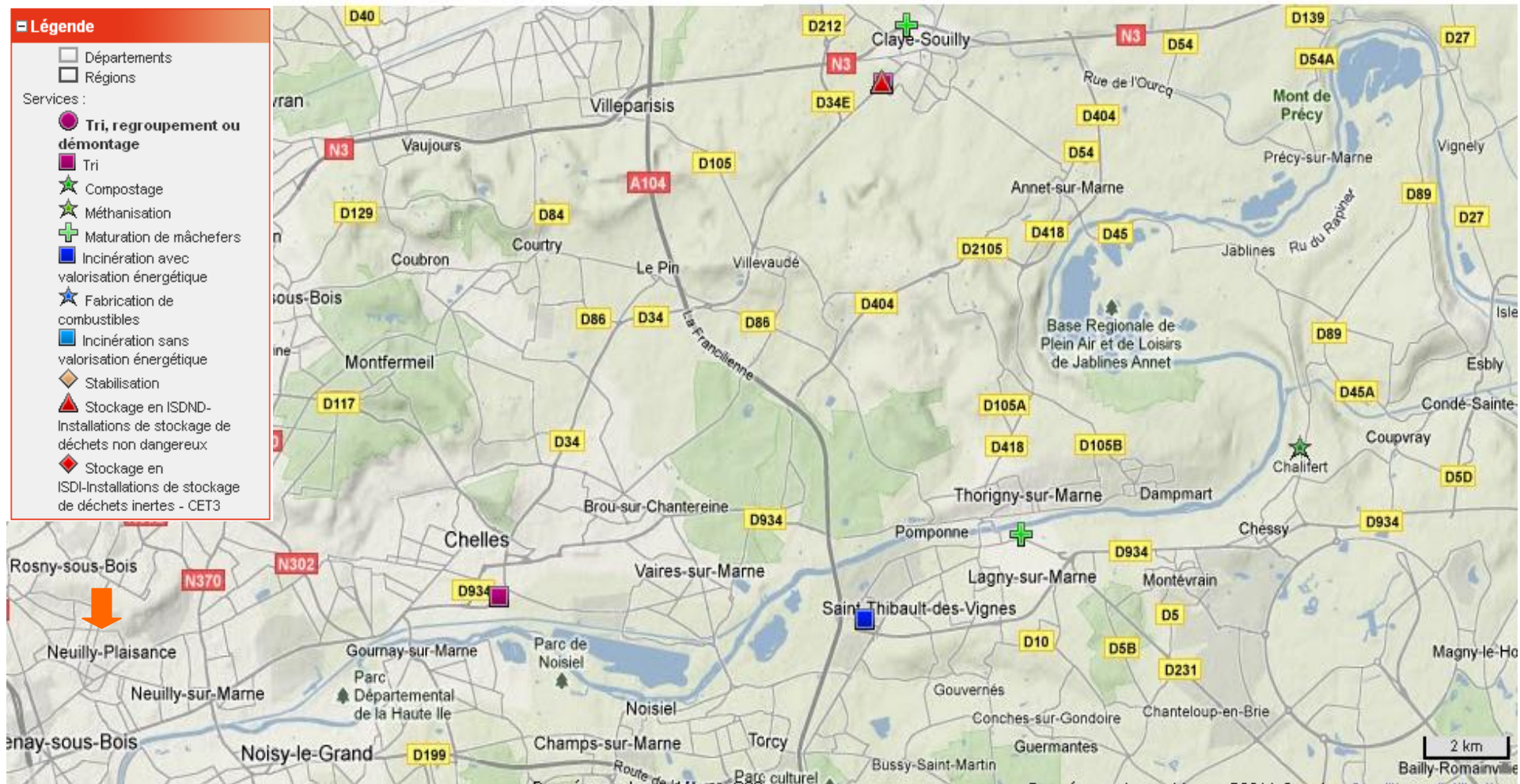
Les encombrants ramassés en porte à porte sont transférés au centre DERICHEBOURG de Noisy-le-Sec.

Les déchets de la benne tout venant sont dirigés vers le centre de stockage de classe 2 à Claye-Souilly en vue de leur enfouissement.

Les déchets verts sont compostés sur la plateforme de compostage « Compost val d'Europe » à Chalifert.

Les déchets ménagers spéciaux sont incinérés au centre d'incinération de CEDRE à Pithiviers.

Les déchets activités de soins à risques infectieux sont incinérés à Créteil (94).



## F. Performances de tri des emballages et journaux-magazines

Les performances de tri pour Neuilly-Plaisance ont été évaluées grâce aux données des caractérisations transmises par le SYCTOM pour l'année 2013.

Nombre de prélèvements	9 en 2013	
Gisement multi-matériaux entrant	Répartition	En tonnes
<b>Composants</b>	<b>100 %</b>	<b>879</b>
Flaconnages plastiques	7.49%	65.8
EMR (cartonnage)	29.37%	258.2
Emballages Acier	2.87%	25.2
Emballage Aluminium	0.29%	2.5
E.L.A (briques alimentaires)	1.10%	9.7
Total Emballages ménagers recyclables	41.13%	361.5
Papiers graphiques	46.32%	407.2
PEM (petits électroménagers)	0.08	0.7
<b>Total Recyclable</b>	<b>87.53%</b>	<b>769.4</b>
Composants imbriqués + recyclables souillés	0.25%	2.2
Erreurs de tri	2.81%	24.7
Refus vrais (ordures ménagères et déchets organiques)	6.90%	60.6
<b>% de Refus (total)</b>	<b>9.95%</b>	<b>87.5</b>
<b>Fines &lt; 65 mm</b>	<b>2.52%</b>	<b>22.2</b>

Caractérisation SYCTOM 2011

Pour comparaison : les valeurs moyennes de tous les membres du Sitom 93 sont de 15.08% de non recyclables et de 4.36% d'ordures trop fines pour être efficacement triées et qui seront traitées manuellement.

## G. Evolution des tonnages de déchets collectés

	2009	2010	2011	2012	2013
Ordures ménagères résiduelles	5 549 t	5 316 t	5 307 t	5485 t	5560 t*
Emballages, journaux-magazines	910 t	890 t	918 t	906 t	879 t
Verre	544 t	480 t	468 t	468 t	431 t
Encombrants au porte à porte	660 t	688 t	745 t	694 t	783 t*
Déchets en déchèterie (hors DEEE et déchets dangereux)	1 823 t	2 344 t	2508 t	1772 t	2380 t
Déchets verts au porte à porte	949 t	909 t	941 t	921 t	

\*Les inondations de juin 2013 ont impacté de manière significative les tonnages d'ordures ménagères et d'encombrants.

En effet, on a constaté une augmentation de 75 tonnes du tonnage des ordures ménagères pour l'été 2013 par rapport à l'été 2012.

En ce qui concerne les encombrants, ce sont près de 96 tonnes supplémentaires qui ont été collectées à l'été 2013.

### III. Coût du service public

#### *B. Les principales prestations rémunérées à des entreprises sous contrat*

Le service de collecte et de traitement des ordures ménagères et assimilées a été confié à la société SEPUR par le marché n°2009-66 en date du 14 décembre 2009, pour un début de prestation le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

#### Principales prestations rémunérées à des entreprises sous contrat au cours de l'année 2013.

Nom de l'entreprise	Nature prestation	Type de contrat et durée	Echéance	Montant annuel des prestations en € HT
SEPUR	Collecte des flux ordures ménagères, emballages journaux-magazines, verre et déchets verts	Marché Public 3 ans renouvelables 2 fois d'une période de 12 mois	31/12/2014	1 480 937 € BPU
	Fourniture et entretien des bacs de collectes			
	Nettoyage du marché et braderie			
MEDICLINE	Collecte et traitement des déchets médicaux des patients en auto-traitement.	Marché Public 1 an	En cours de renouvellement	768.47 €
PATE	Utilisation de la plateforme de traitement du verre de Villeparisis+ élimination des bouteilles de gaz et déchets divers.			1 718.58 €
			Total	<b>1 483 424.05 euros</b>

## B. Les indicateurs économiques

Indicateurs économiques année 2011	en €	en €/hab
<b>Charges fonctionnelles</b>	<b>2 170 000</b>	<b>104.9</b>
dont Charges liées aux collectes	1 165 000	56.3
dont Charges liées aux traitements	850 000	41.1
dont Contributions versées au SITOM93	155 000	7,6
<b>Recettes</b>	<b>144 000</b>	<b>7.0</b>
dont Soutiens collectes sélectives	110 660	5.4
Dont kilométrage trajet déchets	18 570	0.9
Dont soutien OCAD3E (Ecologic et Récyclum)	2 500	0.1
Dont soutien Sitom pour la collecte du Verre	12 160	0.6
<b>Coût total TTC du service public à la charge de la collectivité</b>	<b>2 026 000</b>	<b>97.95</b>

*Nombre d'habitants desservis* = 20 871 habitants

## **IV. Lexique**

**AV** : Apport Volontaire

**DASRI** : Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux

**DEEE** : Déchets d'Equipements Electriques et Electronique

**ELA** : Emballages Liquides Alimentaires

**EMR** : Emballages Ménagers Recyclables

**PàP** : Porte-à-porte

**REP** : Responsabilité Elargie du Producteur

**TEOM** : Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères

## **V. ANNEXE**

Calendrier 2013 des collectes.



## Q1 : Plateau d'Avron

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Lundi-Vendredi

**SAUF pour toutes les habitations** de l'avenue du Centre Prolongée, et pour les collectifs de l'avenue du Nord et de la rue du Bel Air et le 51 avenue des Fauvettes qui seront collectés **3 fois par semaine** :

⇒ Lundi-Mercredi-Vendredi

(La collecte du 1<sup>er</sup> mai est exceptionnellement repoussée au jeudi 2 mai)

### Emballages (bac bleu)

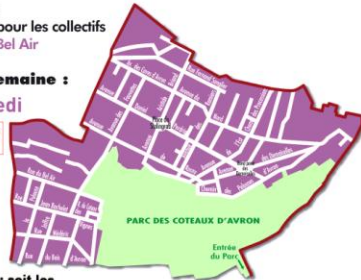
⇒ Jeudi

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Jeudi

Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

10 - 24 janvier	11 - 25 juillet
7 - 21 février	8 - 22 août
7 - 21 mars	5 - 19 septembre
4 - 18 avril	3 - 17 - 31 octobre
2 - 16 - 30 mai	14 - 28 novembre
13 - 27 juin	12 - 26 décembre



## Q2 : Joffre

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Lundi-Vendredi

### Emballages (bac bleu)

⇒ Mardi

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Mardi

Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

8 - 22 janvier	9 - 23 juillet
5 - 19 février	6 - 20 août
5 - 19 mars	3 - 17 septembre
2 - 16 - 30 avril	1 - 15 - 29 octobre
14 - 28 mai	12 - 26 novembre
11 - 25 juin	10 - 24 décembre



## Q3 : Les Renouillères

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Lundi-Vendredi

**SAUF pour toutes les habitations** de l'allée de Bruges, l'allée de Florence, l'allée de Sienne, l'allée de Vlamincq, l'allée des Nyvards, la rue des Herriers, la rue Léon Frapié, la rue des Morands, la rue Pierre de Craon, la rue Pierre de Couberlin, la place Saint-François et pour les collectifs de l'avenue du Président J. Kennedy et la rue des Renouillères qui seront collectés **3 fois par semaine** :

⇒ Lundi-Mercredi-Vendredi

(La collecte du 1<sup>er</sup> mai est exceptionnellement repoussée au jeudi 2 mai)

### Emballages (bac bleu)

⇒ Mardi

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Mardi

Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

8 - 22 janvier	9 - 23 juillet
5 - 19 février	6 - 20 août
5 - 19 mars	3 - 17 septembre
2 - 16 - 30 avril	1 - 15 - 29 octobre
14 - 28 mai	12 - 26 novembre
11 - 25 juin	10 - 24 décembre



## Q4 : Village de Plaisance

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Mardi-Samedi

**SAUF pour toutes les habitations situées :**

• 4, 6, 7 bis, 9, 15, 18 chemin de Meaux • 2, 4, 8 rue Watteau • 1, 2, 3, 4, 7 rue Paul Corlin • 22, 23, 24, 28 rue du 8 mai 1945 qui seront collectées **3 fois par semaine** :

⇒ Mardi-Jeudi-Samedi

### Emballages (bac bleu)

⇒ Mercredi

(La collecte du 1<sup>er</sup> mai est exceptionnellement repoussée au jeudi 2 mai)

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Mercredi

Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

2 - 16 - 30 janvier	3 - 17 - 31 juillet
13 - 27 février	14 - 28 août
13 - 27 mars	11 - 25 septembre
10 - 24 avril	9 - 23 octobre
8 - 22 mai	6 - 20 novembre
5 - 19 juin	4 - 18 décembre



## Q5 : Chalet

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Mardi-Samedi

**SAUF pour toutes les habitations situées :**

rue Paul Vaillant-Couturier qui seront collectées **3 fois par semaine** :

⇒ Mardi-Jeudi-Samedi

avenue du Maréchal Foch (de la place Mermoz à la rue des deux Communes) et rue du Général de Gaulle (de la rue Gabriel Péri à la rue Paul Vaillant-Couturier) qui seront collectées **5 fois par semaine** :

⇒ lundi-Mardi-Jeudi-Vendredi-Samedi

### Emballages (bac bleu)

⇒ Mercredi

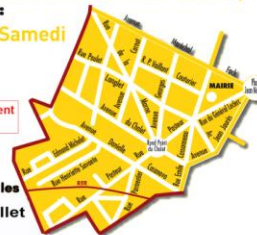
(La collecte du 1<sup>er</sup> mai est exceptionnellement repoussée au jeudi 2 mai)

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Mercredi

Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

2 - 16 - 30 janvier	3 - 17 - 31 juillet
13 - 27 février	14 - 28 août
13 - 27 mars	11 - 25 septembre
10 - 24 avril	9 - 23 octobre
8 - 22 mai	6 - 20 novembre
5 - 19 juin	4 - 18 décembre



## Q6 : La Maltournée

### Ordures Ménagères (bac gris à couvercle vert)

⇒ Mardi-Samedi

**SAUF pour toutes les habitations** de l'allée des Boutons d'Or, de l'allée des Jonquilles, de la place Maurice Schumann, de la rue des Bleuets, de la rue du Canal, de la rue Charles Cathala, de la rue Michel Debre, de la rue Alain Peyrefitte, de la rue Raymond Louviot, de la rue René Cassin et pour les collectifs de l'avenue Victor Hugo, de l'avenue du Maréchal Foch (n° 73, 80, 82, 85, 105, 126, 130, 131), du boulevard Gallieni (n° 1, 8, 14, 18, 19, 21, 44), de la rue des Cahouettes (n° 2, 4, 6) qui seront collectés **3 fois par semaine** :

⇒ Mardi-Jeudi-Samedi

### Emballages (bac bleu)

⇒ Lundi

### Verre (bac vert ou Modulobac)

⇒ Lundi Toutes les 2 semaines uniquement : soit les

7 - 21 janvier	8 - 22 juillet
4 - 18 février	5 - 19 août
4 - 18 mars	2 - 16 - 30 septembre
1 - 15 - 29 avril	14 - 28 octobre
13 - 27 mai	11 - 25 novembre
10 - 24 juin	9 - 23 décembre

