

# RAPPORT ANNUEL 2017 DU DELEGATAIRE




Commune d'Ossun – Service public de  
l'Assainissement collectif

Assainissement



## REPERES DE LECTURE

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

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validation	Direction du territoire Pyrénées-Gascogne	16/05/2018
Rédaction	Direction opérationnelle Territoire Pyrénées-Gascogne	02/05/2018



## L'édito



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2017

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Déléguataire qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2017.

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

Notre Directeur de Territoire, doté d'un réel pouvoir décisionnaire et résidant au sein de votre territoire, sera le garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia.

Les conséquences de la loi NOTRe font évoluer de façon structurante les compétences qui relèvent des Autorités Organisatrices. Désireux de renforcer la relation de confiance qui nous lie, nous serons à vos côtés pour vous accompagner dans cette période de transition.

De même, la GEMAPI, en renforçant la maîtrise des interfaces entre petit et grand cycle de l'eau, constitue, elle aussi, un nouveau défi pour la qualité des milieux, l'attractivité des territoires et la performance des services d'eau et d'assainissement.

Co-construire, ensemble, un nouveau mode de relation entre le public et le privé, établir de nouveaux « Contrats de Service Public », alliant réactivité, transparence, performance, innovation et digitalisation favoriseront le développement de votre territoire, dont vous avez la belle responsabilité.

Nous vous remercions de faire confiance aux équipes de Veolia Eau France qui œuvrent chaque jour pour donner accès à tous à une eau de qualité 24h/24. Au plus près du terrain, elles ont à cœur de mettre la proximité, la transparence et la qualité de service au centre des missions qui leur sont confiées.

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

Frédéric Van Heems  
Directeur Général Veolia Eau France





# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. Les chiffres clés .....	11
1.3. L'essentiel de l'année 2017 .....	12
1.4. Les indicateurs réglementaires 2017 .....	14
1.5. Autres chiffres clés de l'année 2017 .....	15
1.6. Le prix du service public de l'assainissement.....	17
1.7. Un dispositif à votre service.....	18
<b>2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>21</b>
2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance.....	22
2.2. La satisfaction des clients.....	23
2.3. Données économiques.....	24
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>27</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	28
3.2. L'inventaire des réseaux .....	29
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	30
3.4. Gestion du patrimoine .....	32
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>35</b>
4.1. La maintenance du patrimoine .....	36
4.2. L'efficacité de la collecte .....	38
4.3. L'efficacité du traitement.....	40
4.4. L'efficacité environnementale .....	47
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>49</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	50
5.2. Situation des biens .....	52
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	53
5.4. Les engagements à incidence financière .....	55
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>59</b>
6.1. La facture 120m3 .....	60
6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine .....	61
6.3. Annexes financières .....	64
6.4. Reconnaissance et certification de service .....	73
6.5. Glossaire.....	75







# 1. L'essentiel de l'année

# 1.1. Présentation du Contrat

## Données clés

---

◆ Délégué	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ Périmètre du service	OSSUN
◆ Nature du contrat	Affermage
◆ Date de début du contrat	01/01/2006
◆ Date de fin du contrat	31/12/2029
◆ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

### ◆ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	30/12/2013	Intégration d'une nouvelle STEP, évolution de la base de données du SIG, Loi Grenelle 2-Guichet Unique.
1	09/01/2007	Transfert du contrat à Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux. Ce transfert prendra effet au plus tard au 30/06/07. (Il sera notifié par courrier à la collectivité lorsqu'il sera effectif).

## 1.2. Les chiffres clés

### Chiffres clés



**2 371**

Nombre d'habitants desservis



**948**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
dépollution



**5 500**

Capacité de dépollution  
(EH)



**15**

Longueur de réseau  
(km)



**151 455**

Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## 1.3. L'essentiel de l'année 2017

### 1.3.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- 🕒 Le **nombre de client progresse** très sensiblement **(+1,9%)**, ce qui représente 18 clients de plus, et l'assiette de redevance assainissement progresse également **(+5,7%)**.
- 🕒 Le **taux d'impayés** est encore en **hausse (+1,67%)**, La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Les services d'eau doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation.
- 🕒 L'usine est conforme à la réglementation en vigueur.
- 🕒 Entretien des réseaux de collecte – curage préventif de **4 705 ml**.

#### Actualités contractuelles :

- 🕒 Le contrat de DSP a pris fin au 31/12/2017. Un nouveau marché a été lancé et VEOLIA EAU a été reconduit pour une durée de 10 ans en délégation de service public. Le nouveau marché de DSP a débuté au 01/01/2018.

### 1.3.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

#### Améliorations pour la bonne marche du réseau de collecte :

- 🕒 La présence d'eaux claires parasites d'origines météoriques et d'infiltration sont avérées sur la plupart des bassins versants. L'étude menée par VEOLIA Eau en 2011 le démontre très clairement. Ces eaux collectées sont génératrices des difficultés récurrentes d'exploitation de l'unité de dépollution.
- 🕒 Des réhabilitations de réseaux devront être envisagées pour remédier aux eaux claires parasites permanentes et des mises en conformité de branchements devraient accompagner ces mesures. Un programme de travaux est en cours de finalisation pour 2017 sur le secteur de la route de Pontacq. Les travaux de renouvellement de réseaux sur la route de Pontacq sont programmés pour le second semestre 2018.
- 🕒 L'inventaire des réseaux, notamment concernant l'âge des canalisations, doit être finalisé afin d'améliorer la gestion patrimoniale du réseau (indice à 30 sur les 120 points du barème).

### EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Le 25 mai 2018 entre en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du

traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.

## 1.4. Les indicateurs réglementaires 2017

### Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	2 359	2 371
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	0	0
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Déléataire	25,9 t MS	24,8 t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	2,28 €/m <sup>3</sup>	2,17 €/m <sup>3</sup>
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	Collectivité	Collectivité
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Déléataire (2)	30	70
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	A la charge de la Police de l'eau	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Déléataire	100 %	100 %
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1	1
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	60,00 €	35,00€
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Déléataire	0 u/1000 habitants	0 u/1000 habitants
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Déléataire	6,86 u/100 km	6,86 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	0,00	0,00
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Déléataire	100 %	100 %
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	1,22 %	1,67 %
[P258.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0 u/1000 abonnés	0 u/1000 abonnés

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(\*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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



## 1.5. Autres chiffres clés de l'année 2017

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	100,0 %	100,0 %
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	847	852
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	1	5
	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	14 582 ml	14 582 ml
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	2	2
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	5 500 EH	5 500 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	9	4
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	5 546 ml	4 705 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	174 607 m <sup>3</sup>	151 440 m <sup>3</sup>
VP176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	104 kg/j	68 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	1 732 EH	1 133 EH
	Volume traité	Délégataire	156 881 m <sup>3</sup>	151 455 m <sup>3</sup>
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	1,2 t	1,6 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	0,0 t	0,0 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	7,2 m <sup>3</sup>	15,2 m <sup>3</sup>
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1	1
VP056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	930	948
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	930	948
VP068	Assiette totale de la redevance	Délégataire	89 920 m <sup>3</sup>	95 074 m <sup>3</sup>
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	89 920 m <sup>3</sup>	95 074 m <sup>3</sup>

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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



LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique sur le périmètre du	Mesure statistique sur le périmètre du service
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	91 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

## 1.6. Le prix du service public de l'assainissement

### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

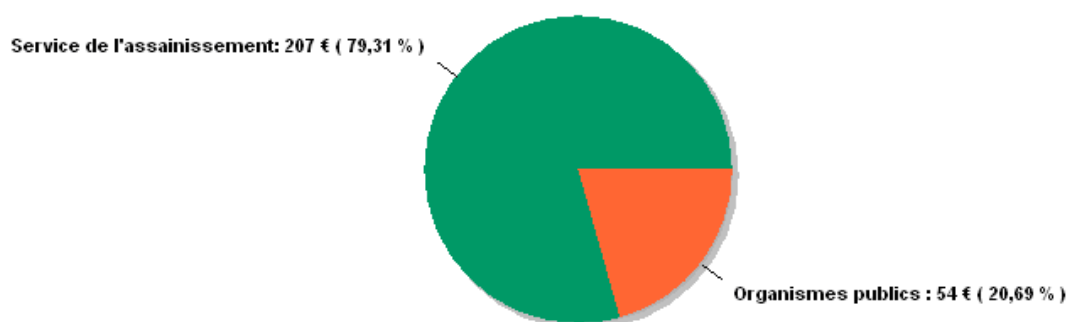
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune d'OSSUN l'évolution du prix du service d'assainissement par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

OSSUN Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2018	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>135,42</b>	<b>119,00</b>	<b>-12,13%</b>
Abonnement			52,81	47,00	-11,00%
Consommation	120	0,6000	82,61	72,00	-12,84%
<b>Part communale</b>			<b>84,00</b>	<b>87,60</b>	<b>4,29%</b>
Consommation	120	0,7300	84,00	87,60	4,29%
<b>Organismes publics</b>			<b>29,40</b>	<b>30,00</b>	<b>2,04%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	29,40	30,00	2,04%
<b>Total € HT</b>			<b>248,82</b>	<b>236,60</b>	<b>-4,91%</b>
TVA			24,88	23,66	-4,90%
<b>Total TTC</b>			<b>273,70</b>	<b>260,26</b>	<b>-4,91%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,28</b>	<b>2,17</b>	<b>-4,82%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune d'OSSUN

### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Assainissement



Les factures type sont présentées en annexe.

# 1.7. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

### VEOLIA EAU

VEOLIA Eau , ZAC du parc des Pyrénées  
Rue du Néouvielle  
65 420 IBOS

ET

Parc d'Activité Dominique Soulé  
(Bât 14) – 33 Avenue Général Leclerc –  
65203 BAGNERE DE BIGORRE



## TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



**Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.**

### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

[www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)  
sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

### NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

## VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

### → *Le service Pyrénées-Gascogne*

Le service Pyrénées-Gascogne exploite des installations de :

- Production d'eau,
- Distribution d'eau potable,

Avec une organisation géographique, sur les départements des Hautes Pyrénées, des Pyrénées Atlantiques et du Gers.



**Florence MOULY**  
 Manager de Service  
 Centre Kennedy – Rue Neil Armstrong –  
 65311 LALOUBERE

**Eric BARRIERE**  
 Manager de Service Adjoint  
 Zac de l’Hippodrome – 14 Rue Salengro –  
 32000 AUCH



**Thomas MONTES**  
 Responsable d’Unité  
 Pyrénées Assainissement  
 Centre Kennedy – Rue Neil Armstrong –  
 65311 LALOUBERE

**Guy BAYLE**  
 Responsable d’Unité  
 Pyrénées Assainissement Béarn  
 STEP CDA Pau-Pyrénées Zone Induspal –  
 Chemin d’Arsonval – 64230 LESCAR



**Arnaud ASSIBAT**  
 Responsable d’Unité  
 Gers  
 Zac de l’Hippodrome – 14 Rue Salengro –  
 32000 AUCH

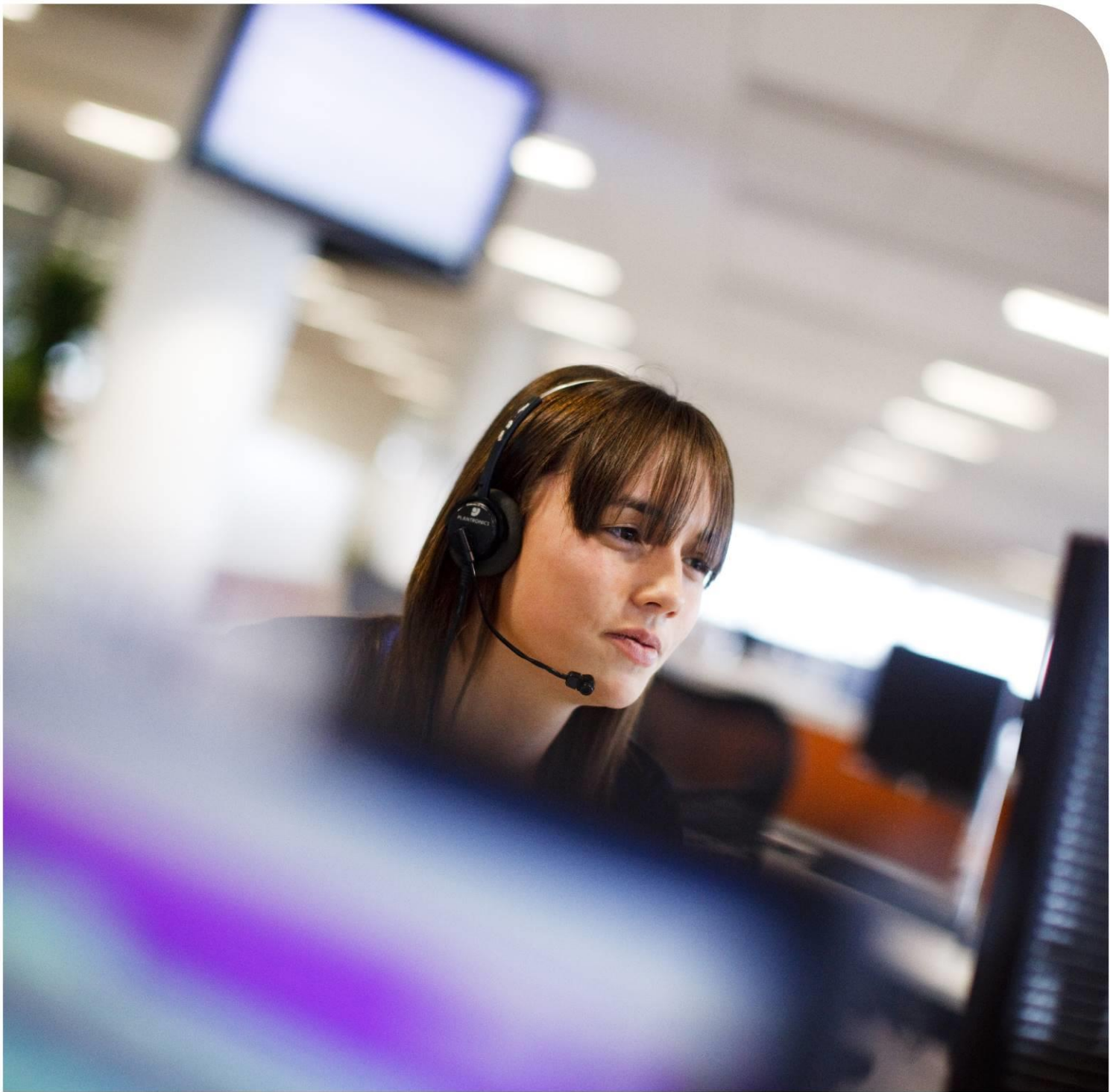


**Patrick SOUBIES**  
 Responsable d’Unité  
 Pyrénées AEP Bigorre  
 Parc d’Activité Dominique Soulé (Bât 14)  
 – 33 Avenue Général Leclerc –  
 65203 BAGNERES DE BIGORRE

**Daniel HOURCASTAGNOU**  
 Responsable d’Unité  
 Pyrénées AEP Val d’Adour  
 Centre Kennedy – Rue Neil Armstrong –  
 65311 LALOUBERE

Les points d'accueil clientèle, basés sur les départements des Hautes Pyrénées, des Pyrénées Atlantiques et du Gers, sont :

- Rue Neil ARMSTRONG- **Laloubère**
- 33 avenue du Général Leclerc– **Bagnères de Bigorre**
- 16, Avenue Georges Pheasans - **Garlin**
- 14 rue Roger Salengro- **Auch**



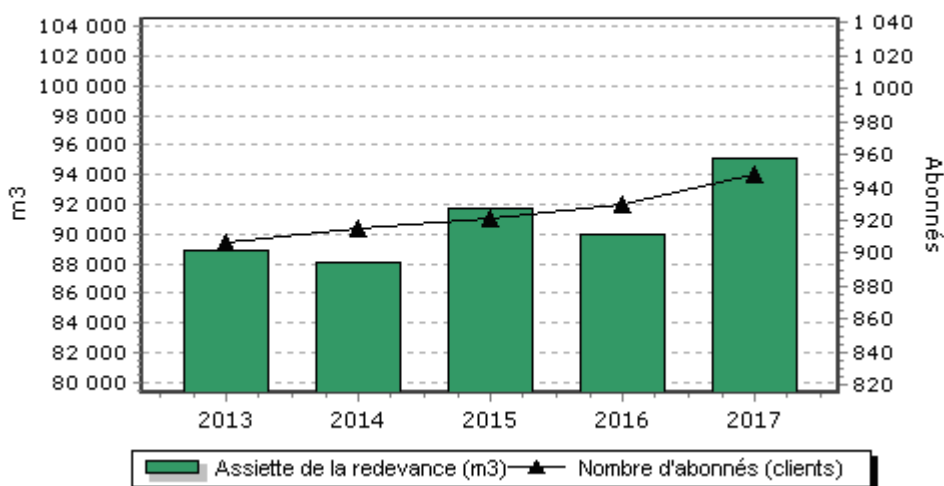
## 2. Les clients de votre service et leur consommation

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

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b>	<b>906</b>	<b>915</b>	<b>921</b>	<b>930</b>	<b>948</b>	<b>1,9%</b>
Abonnés sur le périmètre du service	906	915	921	930	948	1,9%
<b>Assiette de la redevance (m3)</b>	<b>88 914</b>	<b>88 098</b>	<b>91 690</b>	<b>89 920</b>	<b>95 074</b>	<b>5,7%</b>
Effluent collecté sur le périmètre du service	88 914	88 098	91 690	89 920	95 074	5,7%

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



	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>OSSUN</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 383	2 363	2 362	2 359	2 371	0,5%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	906	915	921	930	948	1,9%
Assiette de la redevance (m3)	88 914	88 098	91 690	89 920	95 074	5,7%

### → Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	24	30	55	56	64	14,3%
Taux de mutation	2,7 %	3,3 %	6,0 %	6,0 %	6,8 %	13,3%



## 2.2. La satisfaction des clients

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

Il porte à la fois sur :

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2017 sont :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Satisfaction globale	86	89	88	91	86	-5
La continuité de service	91	94	94	95	93	-2
Le niveau de prix facturé	43	53	53	56	54	-2
La qualité du service client offert aux abonnés	83	86	88	87	80	-7
Le traitement des nouveaux abonnements	81	91	91	89	86	-3
L'information délivrée aux abonnés	75	77	77	76	76	0

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

### → *Les engagements de service de Veolia*

La Charte Veolia formalise les engagements dont bénéficient les consommateurs du territoire. Elle témoigne de la mobilisation de tous en d'un service public de qualité.

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2017 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,89 %</b>	<b>0,76 %</b>	<b>0,69 %</b>	<b>1,22 %</b>	<b>1,67 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 354	1 285	1 224	2 539	3 568
Montant facturé N - 1 en € TTC	152 688	169 855	178 656	208 493	214 156

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

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

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

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

En 2017, le montant des abandons de créance s'élevait à **35,00 €**.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	1	0	1	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	52,00	60,00	0,00	60,00	35,00
Assiette totale (m3)	88 914	88 098	91 690	89 920	95 074

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 207.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	17	13	23	18	20





### 3. Le patrimoine de votre service

## 3.1. L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

<b>Usines de dépollution</b>	<b>Capacité épuration en DBO5 (kg/j)</b>	<b>Capacité équivalent habitant (EH)</b>	<b>Capacité hydraulique (m3/j)</b>
Station d'Epuration Ossun	210	3 500	825
<b>Capacité totale :</b>	<b>210</b>	<b>3 500</b>	<b>825</b>

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

### Autres installations

DO Rue de Bellau (Proche Step)
--------------------------------

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ◆ des réseaux de collecte,
- ◆ des équipements du réseau,
- ◆ des branchements.

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### → Les canalisations, branchements et équipements

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	13,7	13,7	14,6	14,6	14,6	0,0%
Canalisations eaux usées (ml)	13 709	13 709	14 582	14 582	14 582	0,0%
<i>dont gravitaires (ml)</i>	13 709	13 709	14 582	14 582	14 582	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	843	845	846	847	852	0,6%
<b>Ouvrages annexes</b>						
Nombre de regards	314	314	314	314	314	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage	1	1	1	1	1	0,0%



## 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

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

Pour l'année 2017, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de **0,00 %**.

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

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

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice [P202.2] pour l'année 2017 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015	2016	2017
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	30	30	30	30	70*

\* L'indicateur de connaissance de gestion patrimonial progresse sur la connaissance de l'âge des réseaux ainsi que sur la localisation des interventions.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
<b>Total Parties A et B</b>	<b>45</b>	<b>40</b>
<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	15	0
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Localisation des autres interventions	10	10
Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>70</b>

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

#### → *Les installations*

- 💧 Pas de renouvellement effectué sur les installations de la collectivité en 2017.

#### → *Les réseaux et branchements*

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de renouvellement
TAMPONS DE REGARD	2	Programme Patrimonial

### 3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

- 🚫 Pas de travaux neufs réalisés par le délégataire sur les installations en 2017.

Travaux réalisés par la Collectivité :

- 🚫 Pas de travaux neufs réalisés par la collectivité sur les installations en 2017.

#### → *Les réseaux et branchements*

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent ci-après :

- 🚫 Réalisation de **5 branchements** neufs sur le réseau de collecte en 2017.

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent ci-après :

- 🚫 A la connaissance de VEOLIA, la collectivité n'a pas réalisé de travaux neufs sur le réseau de collecte en 2017.









## 4. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

## 4.1. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné ou encore d'un prélèvement pour analyse en cas de suspicion de pollution dans le réseau.

### → *Les opérations de maintenance des installations*

Station de dépollution :

- ① Contrôle réglementaire de conformité des installations électriques de la STEP réalisé en novembre 2017 par l'APAVE.
- ① Contrôle réglementaire de conformité des équipements de levage de la STEP réalisé en décembre 2017 par l'APAVE.
- ① Entretien, contrôle et étalonnage semestriel du détecteur de gaz (H2S) par le fabricant.
- ① Entretien des espaces verts par le CEDEPTH de Séméac.
- ① Vidange et graissage périodique des motoréducteurs et équipements tournants.
- ① Contrôle et vidange des groupes de production d'air process du bassin d'aération.
- ① Entretien, graissage et tension de toile du filtre presse à bande de l'atelier de déshydrations des boues.

### → *Les réseaux et branchements*

- ① Entretien des réseaux de collecte - curage préventif de **4 709 ml**.
- ① Entretien des réseaux de collecte - : curage préventif de **116 regards de visite**.
- ① Réalisation de **4 désobstructions**.
- ① Réalisation de **6 contrôles de branchement**.



→ *L'auscultation du réseau de collecte*

Interventions d'inspection et de contrôle	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	0	0	3	1 282	0*	-100,0%
Tests à la fumée (u)	0	0	0	0	0	0,0%
Tests à l'eau (ml)	0	0	0	0	0	0,0%

\* L'inspection télévisée 2016 a été réalisée par VEOLIA EAU dans le cadre d'un marché travaux. Celle-ci a permis de compléter la réponse à l'appel à projet de l'agence de l'eau concernant la réhabilitation des réseaux de collecte des eaux usées. La commune d'Ossun a été retenue et les travaux de réhabilitation des réseaux de la rue des anciens abattoirs et de la route de Pontacq devraient être lancés en 2018.

→ *Le curage*

Interventions de curage préventif	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	93	124	129	136	116	-14,7%
sur accessoires	93	124	129	136	116	-14,7%
Longueur de canalisation curée (ml)	3 177	4 853	5 068	5 546	4 705	-15,2%

Interventions curatives	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	15	7	6	9	4	-55,6%
sur branchements	5	4	3	5	4	-20,0%
sur canalisations	10	3	3	4	0	-100,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	448	140	82	385	0	-100,0%

En 2017, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **4,22 / 1000 abonnés**.

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre total de points concernés sur le réseau	1	1	1	1	1	0,0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	13 709	13 709	14 582	14 582	14 582	0,0%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	7,29	7,29	6,86	6,86	6,86	0,0%

## 4.2. L'efficacité de la collecte

### 4.2.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### → *Le bilan 2017 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

- ⊙ Pas d'arrêtés de rejet ou CSD réalisés en 2017 sur la commune.

### → La conformité des branchements domestiques

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

Contrôle des branchements existants	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de contrôles effectués	5	2	12	2	6	200,0%

## 4.2.2. LA MAITRISE DES DEVERSEMENTS EN MILIEU NATUREL

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

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

Nombre de points de rejet	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1

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

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » [P255.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité.

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

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

Le mode de calcul de cet indicateur en cours de refonte n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport. Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

## 4.3. L'efficacité du traitement

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du 21 juillet 2015, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement.

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

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

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

### 4.3.1. CONFORMITE GLOBALE

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

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

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

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

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

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

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

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
	<b>Performance globale du service (%)</b>	<b>100,00</b>
Station d'Epurat ion Ossun	100,00	100,00

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

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

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

Conformité des performances des équipements d'épuration	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Performance globale du service (%)</b>	<b>69</b>	<b>83,3</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Station d'Epurat ion Ossun (NII)	43	83,3	100	100	100

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

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Station d'Epurat ion Ossun (NII)	100	100	100	100	100

## 4.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION

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

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

## Station d'Épuration Ossun

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

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

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

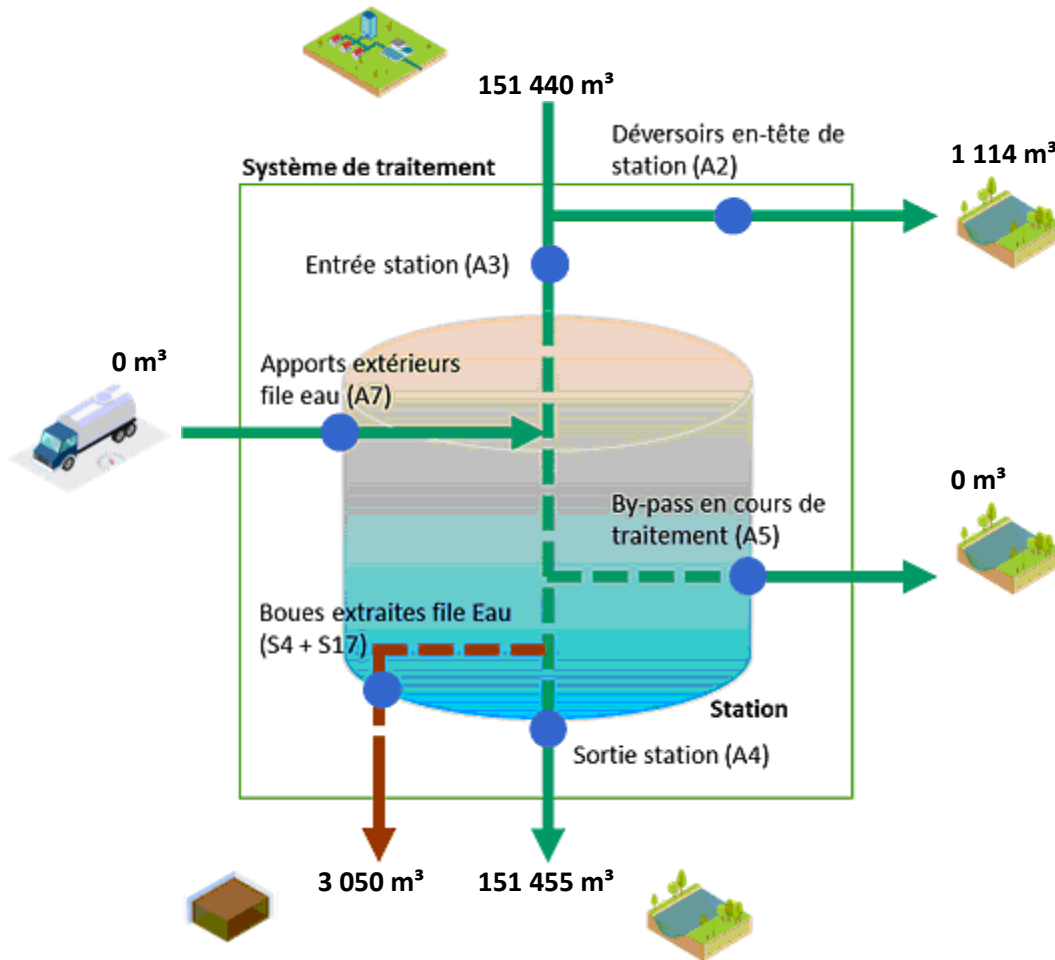
	2017
Débit de référence (m <sup>3</sup> /j)	825
Capacité nominale (kg/j)	210

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

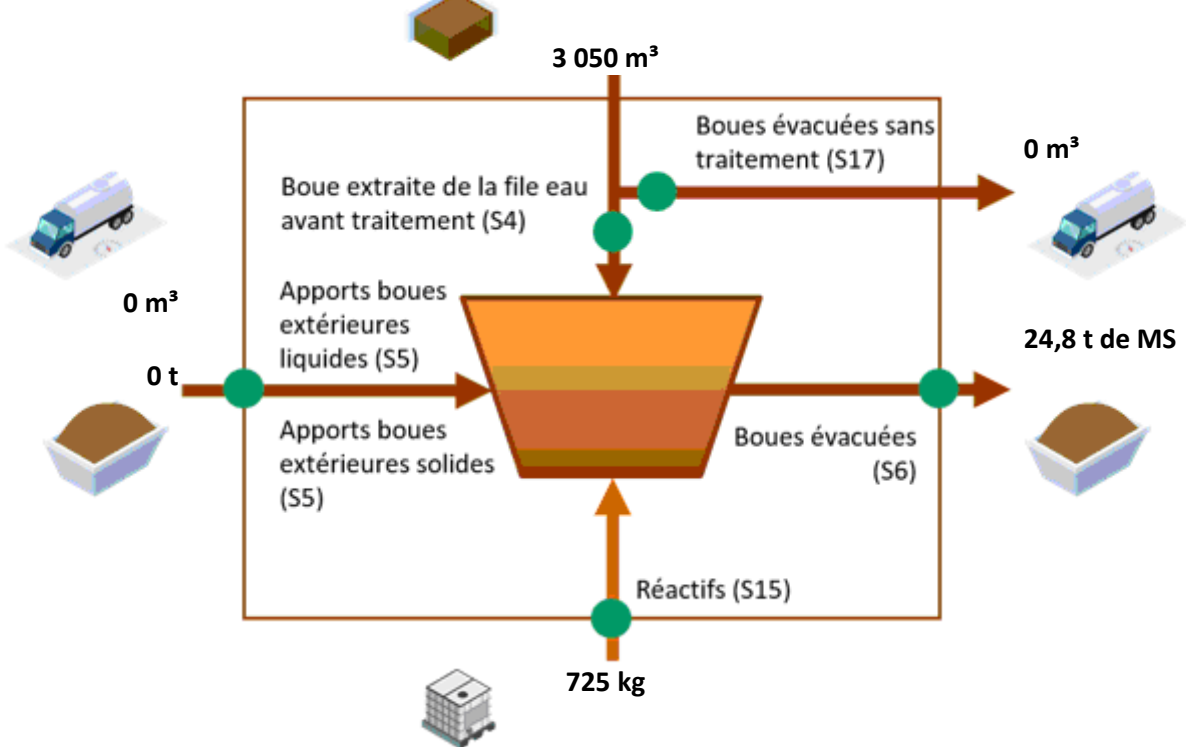
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
<b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b>							
moyenne journalière par bilan	90,00	15,00	35,00				2,00
<b>Concentration réductible en sortie (mg/L)</b>							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
<b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>							
journalière par bilan		6,00					
<b>Rendement minimum moyen (%)</b>							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	80,00				

\* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

## File Eau



## File Boue



### Fréquences d'analyses

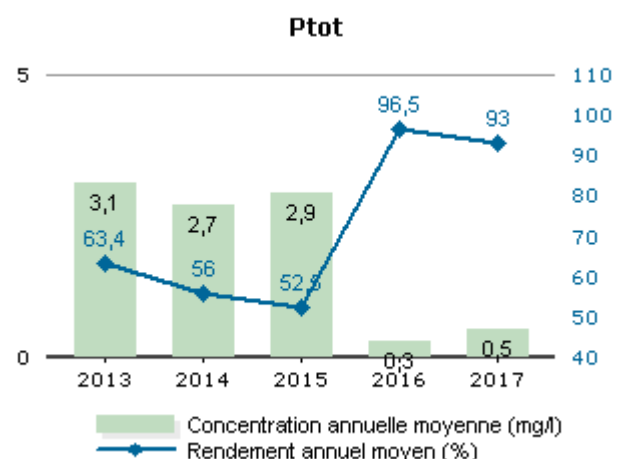
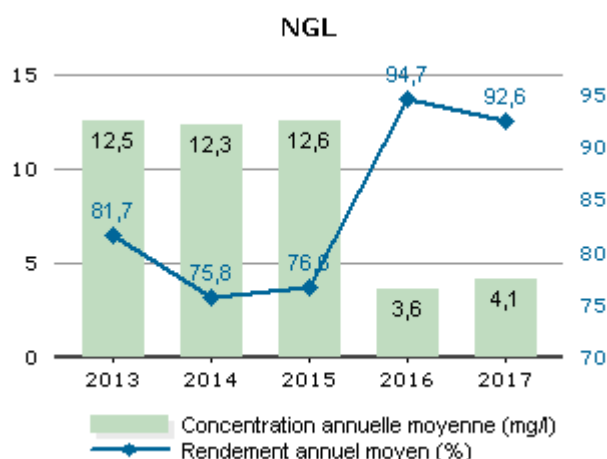
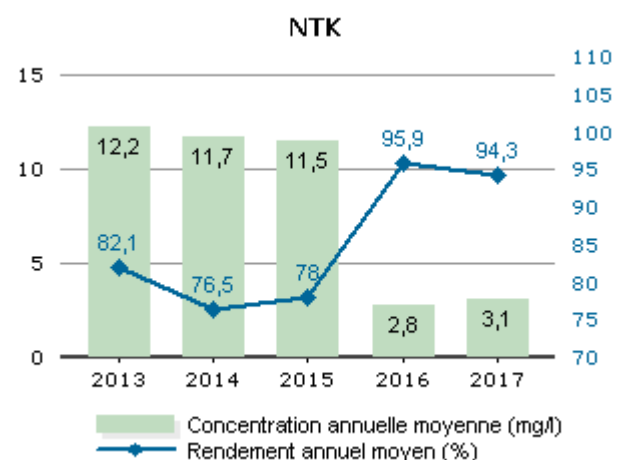
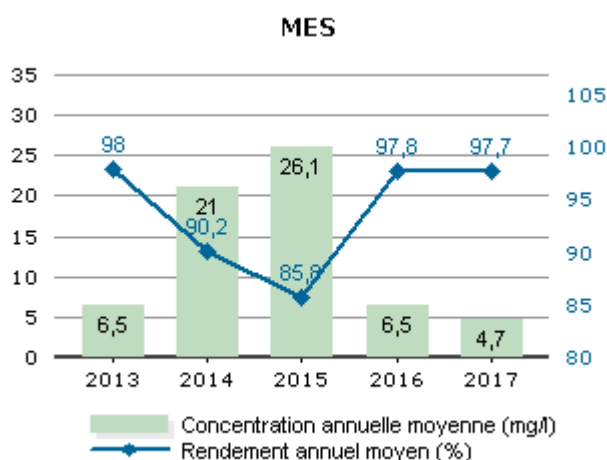
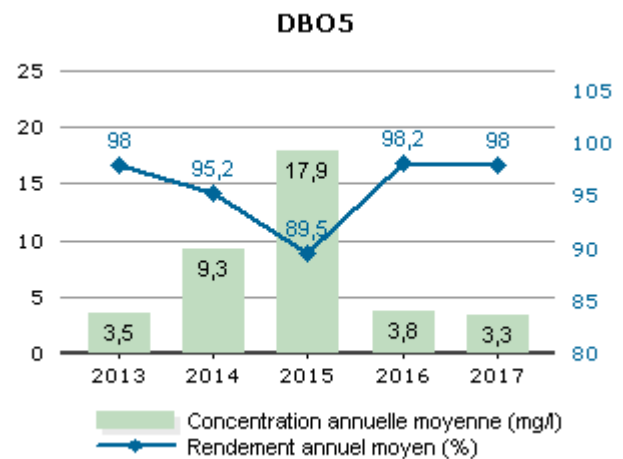
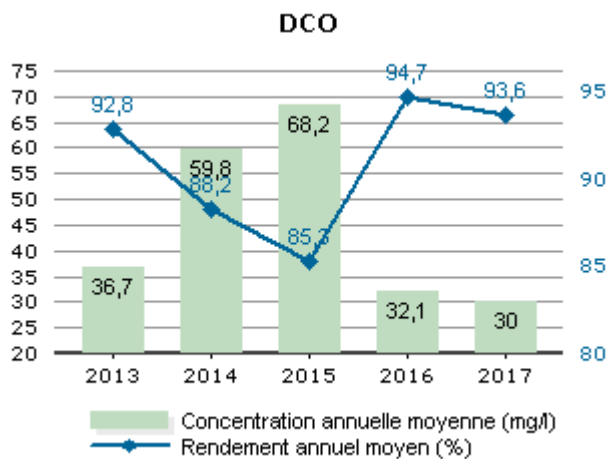
Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2017
DCO	12
DBO5	12
MES	12
NTK	12
NGL	12
Ptot	12

### Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :





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

## Conformité de la performance

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00

## Qualité du traitement des boues

### Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité de dépollution des usines (extraction et concentration de la pollution de l'effluent traité), hors effet de stock. Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2013	2014	2015	2016	2017
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	4,9	10,0	10,2	25,9	24,8

### Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### Destination des boues évacuées

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

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Compostage norme NF	197,5	12,56	24,8	100,00
Total	197,5	12,56	24,8	100,00

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

## Sous-produits évacués par destination

Ce tableau présente les sous-produits générés et leur devenir.

	2013	2014	2015	2016	2017
Centre de stockage de déchets (t) Refus	0,7	1,4	0,8	1,2	1,6
<b>Total (t)</b>	0,7	1,4	0,8	1,2	1,6
Centre de stockage de déchets (t) Sables	0,1	0,9	2,0	0,0	0,0
<b>Total (t)</b>	0,1	0,9	2,0	0,0	0,0
Autre STEP (m <sup>3</sup> ) Graisses	3,5	11,5	12,0	4,0	8,0
Valorisation industrielle ECOPUR (m <sup>3</sup> ) Graisses	0,0	0,0	0,0	0,0	7,2
<b>Total (m<sup>3</sup>)</b>	3,5	11,5	12,0	4,0	15,2

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>110 880</b>	<b>139 504</b>	<b>146 530</b>	<b>153 472</b>	<b>149 845</b>	<b>-2,4%</b>
Usine de dépollution	110 880	139 504	146 530	153 472	149 845	-2,4%

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

#### Usine de dépollution

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Station d'Epuration Ossun</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	78 854	139 504	146 530	153 472	149 845	-2,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	624	737	997	978	989	1,1%
Volume pompé (m3)	126 328	189 240	146 913	156 881	151 440	-3,5%

### 4.4.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin :

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

→ *La consommation de réactifs*

#### Usine de dépollution - File Eau

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Station d'Epuration Ossun</b>						
Chlorure ferrique (kg)	-	-	5 602	19 440	13 680	-29,6%

#### Usine de dépollution - File Boues

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Station d'Epuration Ossun</b>						
Polymère (kg)			300	575	725	20,7%





## 5. Le rapport financier du service

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2017 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: I4841 - OSSUN - ASST

Assainissement

LIBELLE	2016	2017	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>200 735</b>	<b>205 335</b>	<b>2.29 %</b>
Exploitation du service	113 098	111 503	
Collectivités et autres organismes publics	84 148	82 599	
Travaux attribués à titre exclusif	947	8 613	
Produits accessoires	2 542	2 620	
<b>CHARGES</b>	<b>215 548</b>	<b>200 417</b>	<b>-7.02 %</b>
Personnel	55 906	46 296	
Energie électrique	16 908	12 454	
Produits de traitement	4 836	3 659	
Analyses	2 711	3 188	
Sous-traitance, matières et fournitures	18 635	18 328	
Impôts locaux et taxes	2 914	3 024	
Autres dépenses d'exploitation	15 041	17 343	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 606	4 277	
<i>engins et véhicules</i>	3 577	4 837	
<i>informatique</i>	3 451	3 727	
<i>assurances</i>	616	1 026	
<i>locaux</i>	3 043	2 430	
<i>autres</i>	750	1 048	
Contribution des services centraux et recherche	8 165	8 381	
Collectivités et autres organismes publics	84 148	82 599	
Charges relatives aux renouvellements	5 390	4 813	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	1 697	1 256	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	3 694	3 557	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	894	330	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 14 814</b>	<b>4 918</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	1 638	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 14 813</b>	<b>3 280</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/11/2018

→ *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2017**

**Collectivité: I4841 - OSSUN - ASST**

**Assainissement**

<b>LIBELLE</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	115 495	113 974	-1.32 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	115 523	115 586	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 28	- 1 612	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	- 2 397	- 2 471	-3.09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 2 397	- 2 471	
<b>Exploitation du service</b>	<b>113 098</b>	<b>111 503</b>	<b>-1.41 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	61 666	60 503	-1.89 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	61 360	61 825	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	306	- 1 323	
Redevance Modernisation réseau	22 483	22 096	-1.72 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	21 965	22 165	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	517	- 69	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>84 148</b>	<b>82 599</b>	<b>-1.84 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>947</b>	<b>8 613</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>2 542</b>	<b>2 620</b>	<b>3.07 %</b>

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

4/11/18

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.



## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

- ◆ Pas d'opération de cette nature au contrat.

### → *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

- ◆ Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 « **Le patrimoine de votre service** ».

### → *Situation des biens*

La situation des biens est consultable au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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

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

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

#### SITUATION DES BIENS 2017

##### **Réseaux eaux usées**

- ⊙ La présence d'eaux claires parasites d'origines météoriques et d'infiltration sont avérées sur la plupart des bassins versants. L'étude menée par VEOLIA Eau en 2011 le démontre très clairement. Ces eaux collectées sont génératrices des difficultés récurrentes d'exploitation de l'unité de dépollution.
- ⊙ Des réhabilitations de réseaux devront être envisagées pour remédier aux eaux claires parasites permanentes et des mises en conformité de branchements devraient accompagner ces mesures.

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

- 🔹 Pas de programme contractuel d'investissement.

### → Programme contractuel de renouvellement

- 🔹 Ci-après les travaux de renouvellement effectués depuis le début du contrat.

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
3 POIRES DE NIVEAU GRUNDFOS	2015	
3 POIRES DE NIVEAU GRUNFOS	2015	
4 POIRES DE NIVEAU GRUNDFOS	2015	
4 POIRES DE NIVEAU GRUNDFOS	2015	
4 POIRES DE NIVEAU GRUNDFOS	2015	
DEGRILLEUR ASEPTA	2007	
MOTO REDUCTEUR CLARIFICATEUR	2011	
MOTO REDUCTEUR PONT RACLEUR	2009	
PIED D'ASSISE DN 100 MM	2006	
POIRE DE NIVEAU GRUNDFOS	2015	
POMPE RELEVEMENT FLYGT	2012	
<b>FILE EAU (TRAITEMENT) - BASSIN TAMPON</b>		
DEBITMETRE RELEVAGE BASSIN TAMPON	2016	
<b>FILE EAU (TRAITEMENT) - RECIRCULATION</b>		
DEBITMETRE RECIRCULATION	2016	
<b>FILE EAU (TRAITEMENT) - REJET EAU</b>		
DEBITMETRE RELEVAGE EAU TRAITEE	2016	
<b>FILE EAU (TRAITEMENT) - RELEVEMENT / REFOULEMENT</b>		
DEBITMETRE RELEVAGE EAU BRUTE	2016	
<b>Réseaux</b>	<b>Quantité renouvelée exercices antérieurs</b>	<b>Quantité renouvelée dans l'exercice</b>
BRANCHEMENTS ASSAINISSEMENT MIL.: 5	7	
TAMPONS DE REGARD	10	2

### → *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

#### **Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :**

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

- ◆ Pas de dépenses en garantie de continuité de service en 2017.

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

### → *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

## **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

### → *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

---

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







## 6. Annexes

## 6.1. La facture 120m3

OSSUN	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>219,42</b>	<b>206,60</b>	<b>-5,84%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>135,42</b>	<b>119,00</b>	<b>-12,13%</b>
Abonnement			52,81	47,00	-11,00%
Consommation	120	0,6000	82,61	72,00	-12,84%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>84,00</b>	<b>87,60</b>	<b>4,29%</b>
Consommation	120	0,7300	84,00	87,60	4,29%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>54,28</b>	<b>53,66</b>	<b>-1,14%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	29,40	30,00	2,04%
TVA			24,88	23,66	-4,90%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>273,70</b>	<b>260,26</b>	<b>-4,91%</b>

## 6.2. Le bilan de conformité détaillé par usine

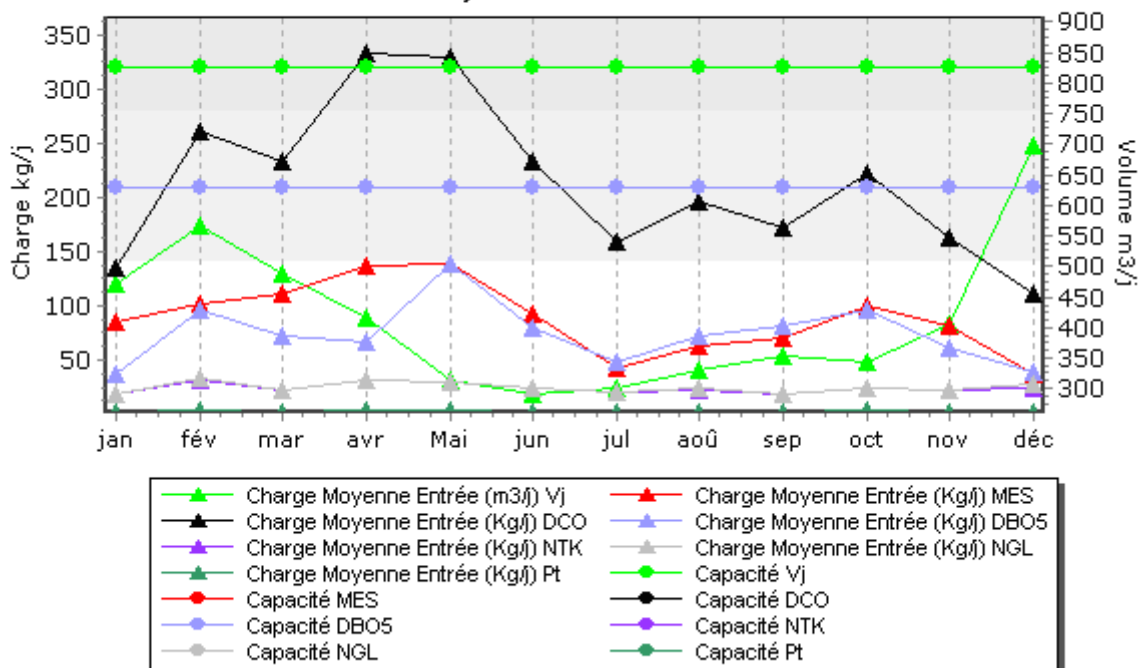
### Station d'Épuration Ossun

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	472	0 / 1	85	136	38	17,9	18,6	2,3
février	568	0 / 1	102	261	97	32,4	32,7	3,8
mars	487	0 / 1	112	234	73	22,4	22,7	2,8
avril	416	0 / 1	137	334	67	31,7	31,9	3,9
mai	315	0 / 1	139	330	139	29,6	29,8	3,8
juin	291	0 / 1	93	233	79	24,7	24,9	2,8
juillet	302	0 / 1	42	159	48	19,9	20,1	2,7
août	332	0 / 1	63	196	73	23,2	23,4	2,7
septembre	355	0 / 1	71	172	82	19,2	19,4	2,2
octobre	344	0 / 1	100	223	96	23,4	23,6	3,3
novembre	407	0 / 1	81	164	61	22,0	22,2	2,6
décembre	699	0 / 1	38	111	40	24,5	27,1	2,2

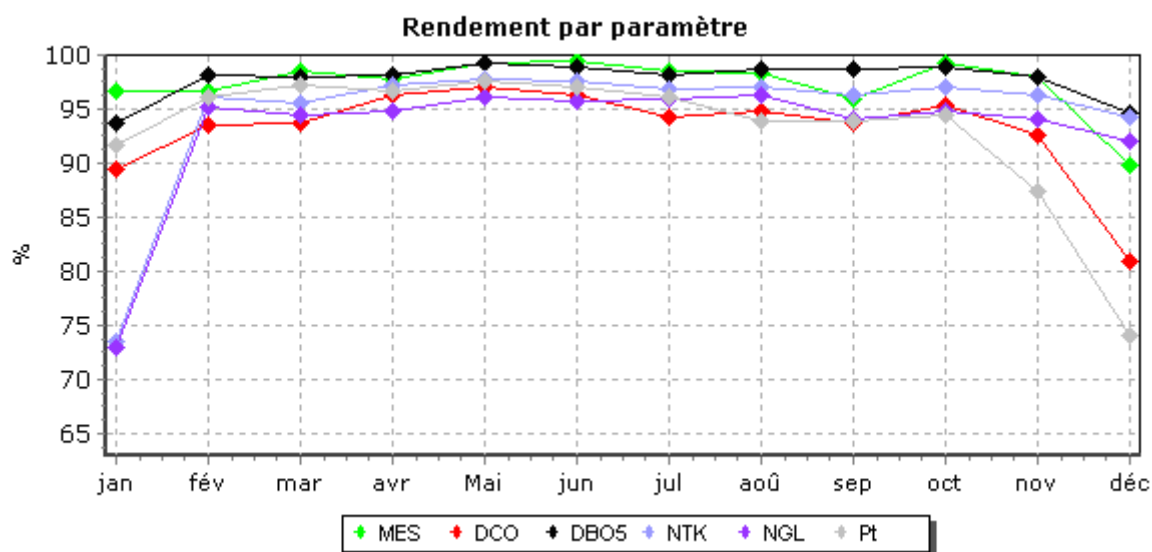
(\*) Hors conditions normales de fonctionnement.

Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

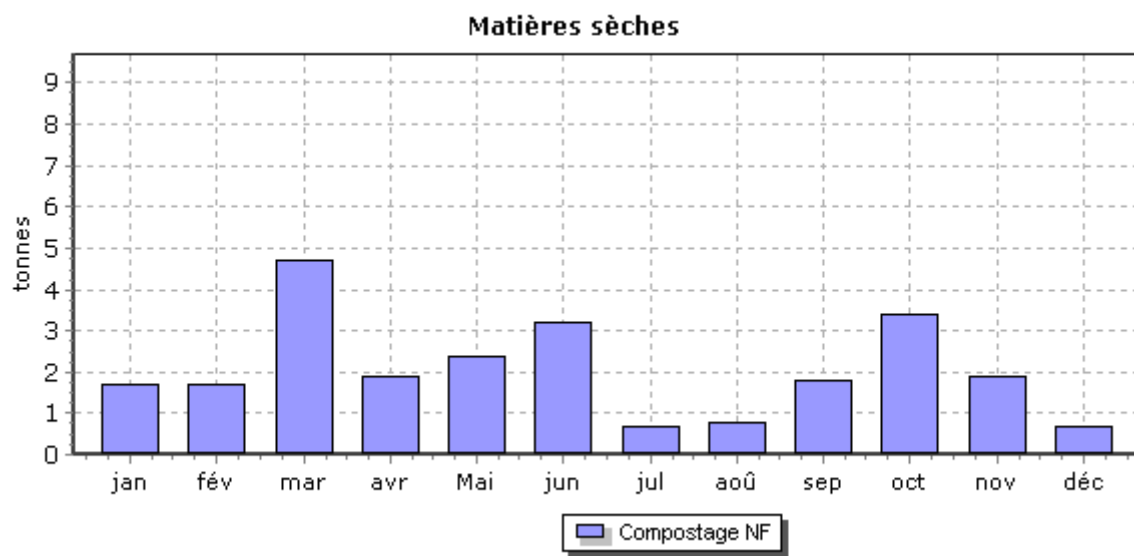


Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	2,8	96,67	14,4	89,46	2,4	93,65	4,8	73,54	5,0	73,03	0,2	91,71
février	3,5	96,61	17,1	93,47	1,7	98,23	1,3	96,13	1,6	95,20	0,2	96,05
mars	1,7	98,46	14,8	93,68	1,5	97,98	1,0	95,61	1,3	94,38	0,1	97,16
avril	3,0	97,85	12,5	96,25	1,3	98,12	0,9	97,23	1,6	94,90	0,1	96,70
mai	1,0	99,27	9,5	97,12	1,0	99,31	0,6	97,85	1,2	96,08	0,1	97,65
juin	0,6	99,37	8,8	96,22	0,9	98,88	0,6	97,63	1,1	95,79	0,1	97,03
juillet	0,6	98,56	9,1	94,25	0,9	98,11	0,6	96,94	0,8	95,86	0,1	96,10
août	1,0	98,35	10,0	94,87	1,0	98,62	0,7	97,12	0,9	96,34	0,2	93,97
septembre	2,9	95,96	10,7	93,77	1,1	98,68	0,7	96,26	1,2	94,08	0,1	93,91
octobre	0,7	99,30	10,4	95,34	1,0	98,92	0,7	97,03	1,2	94,85	0,2	94,37
novembre	1,6	97,99	12,3	92,53	1,2	97,99	0,8	96,27	1,3	94,17	0,3	87,38
décembre	3,9	89,77	21,1	81,05	2,1	94,71	1,4	94,26	2,2	92,07	0,6	74,09



## Boues évacuées par mois





## 6.3. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2017 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

### Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux au sein du Centre Régional Toulouse Pyrénées de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

Tout au long de l'année 2017, l'organisation de Veolia Eau s'est articulée en métropole autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales...); étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Zone ou d'un Centre Régional par exemple).

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part du Centre Régional (niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

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

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

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

### Faits Marquants

A l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, le projet d'entreprise « Osons 20/20 » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Les CARE établis au titre de 2017 s'inscrivent quant à eux dans le cadre de l'ancienne organisation - en place jusqu'à la fin de ce dernier exercice.

## **1. Produits**

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement [de gaz], ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements consentis (dont ceux au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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

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

## **2. Charges**

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



- ◆ les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- ◆ la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

## **2.1. Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

- ◆ les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- ◆ un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- ◆ les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- ◆ les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

### **2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation**

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

### **2.1.2. Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **Charges relatives au renouvellement :**

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

#### - Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

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

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

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

#### - Programme contractuel

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

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

- ◆ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;
- ◆ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi

pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

#### **Charges relatives aux investissements :**

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

- ◆ pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- ◆ pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- ◆ avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- Investissements du domaine privé

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

### **2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2017 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

### **2.2.1. Principe de répartition**

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, zones, centres régionaux, services (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE

national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de « peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

### **2.2.2. Prise en compte des frais centraux**

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

## **2.3. Autres charges**

### **2.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)**

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

### 2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2017 au titre de l'exercice 2016.

### 2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

- ◆ inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- ◆ inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2017 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2018.

---

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
  - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à l'un des Co-Commissaires aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

## 6.4. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.3

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix:

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)  
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

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

2017-11-13

Jusqu'au  
until

2018-11-10

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original dès lors que le sceau électronique est valide.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat





# Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2008 – ISO 14001 : 2004**

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

**Siège : 21 RUE LA BOETIE FR 75008 PARIS**

Liste complémentaire des sites certifiés en pages 2 à 6 / Complementary list of certified locations on pages 2 to 6

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

Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69286  
Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

2017-11-13

Jusqu'au  
Until

2018-09-14

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It constitutes an electronic original with probative value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification

Seules les versions électroniques certifiées par [www.afnor.org](http://www.afnor.org) ont la valeur de la certification des signataires. The electronic certificates only.  
Seules les versions électroniques certifiées par [www.afnor.org](http://www.afnor.org) ont la valeur de la certification des signataires. Les autres versions électroniques ne sont pas certifiées.  
AFNOR est un membre de l'AFNOR - AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10132-1-102014



Flashez ce QR Code pour  
vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)



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

## 6.5. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Assiette de la redevance d'assainissement :**

Volume total facturé aux usagers du service.

### **Arrêté d'autorisation de déversement :**

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

### **Bilans disponibles :**

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

### **Capacité épuratoire :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Client (abonné) :**

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

compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

#### **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P203.3] :**

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P204.3] :**

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P205.3] :**

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

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P 254.3] :**

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

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

#### **Conformité réglementaire des rejets :**

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

#### **DBO5 :**

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

#### **DCO :**

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Equivalent-habitant :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Matières sèches (boues de dépollution) :**

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

#### **MES :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Réseau de collecte des eaux usées :**

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

#### **Station d'épuration (ou usine de dépollution) :**

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

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

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

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

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

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

#### **Taux d'impayés [P257.0] :**

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

**Taux de réclamations [P258.1] :**

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

# Ressourcer le monde