

2016

# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

## Ville d'Auxerre - 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>
Modification : 26/06/2016	C.THOUVIOT	22/05/2017



# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Madame/Monsieur le Maire/Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2016.

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

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par 10 le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie...

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Waternamics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de Veolia Eau France pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

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

Frédéric Van Heems  
Directeur Général de Veolia Eau France

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016 .....	16
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016 .....	17
1.5. Le prix du service public de l'assainissement.....	19
<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. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS .....</b>	<b>27</b>
3.1. Un dispositif au service des clients .....	28
3.2. Présentation du Centre.....	29
3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine.....	32
3.4. Veolia, acteur local du territoire .....	38
<b>4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>39</b>
4.1. L'inventaire des biens .....	40
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	43
4.3. Gestion du patrimoine .....	45
<b>5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>49</b>
5.1. La maintenance du patrimoine .....	50
5.2. L'efficacité de la collecte.....	64
5.3. L'efficacité du traitement.....	68
5.4. L'efficacité environnementale .....	70
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	73
<b>6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>77</b>
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	78
6.2. Situation des biens .....	81
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	82
6.4. Les engagements à incidence financière .....	84
<b>7. ANNEXES .....</b>	<b>87</b>
7.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	88
7.2. Le bilan énergétique du patrimoine.....	89
7.3. Les engagements spécifiques au service.....	92
7.4. L'empreinte environnementale .....	93
7.5. Annexes financières .....	94
7.6. Actualité réglementaire 2016 .....	103
7.7. Glossaire.....	110





# 1. L'essentiel de l'année

# 1.1. Présentation du Contrat

Ville d'Auxerre - Assainissement

## Chiffres clés



**36 862**

Nombre d'habitants desservis



**18 998**

Nombre d'abonnés  
(clients)



Nombre d'installations de  
dépollution



Capacité de dépollution  
(EH)



**302**

Longueur de réseau  
(km)



Volume traité  
(m<sup>3</sup>)

## Données clés

---

◆ <b>Déléataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ <b>Périmètre du service</b>	AUXERRE
◆ <b>Numéro du contrat</b>	B7431
◆ <b>Nature du contrat</b>	Affermage
◆ <b>Prestations du contrat</b>	Curage, Contrôle des installations intérieures, Entretien et travaux réseau, Entretien et maint. postes relèvement, Gestion clientèle, SIG, Transport d'effluents, Télésurveillance, Collecte des eaux pluviales, Collecte des eaux usées
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2015
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2022
◆ <b>Les engagements vis-à-vis des tiers</b>	

En tant que déléataire 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).

Tiers engagé	Objet	Date d'effet
PERRIGNY	Convention de déversement Perrigny	01/01/2015
MONETEAU	Convention déversement réciproque Monéteau	01/01/2015

## 1.2. L'essentiel de l'année 2016

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

L'année 2016 a été marquée par plusieurs évènements :

#### REPARATION COLLECTEUR ROUTE D'EGRISELLE - JANVIER 2016.

Suite à une obstruction du collecteur route d'égriselle, 30 ml de collecteur à du être remplacé. Ce collecteur en très mauvais état n'a plus la structure suffisante pour garantir son étanchéité, les risques d'affaissement sont très importants sur l'ensemble des tronçons rue du Marechal Juin. Ces tronçons doivent faire l'objet d'un renouvellement rapide afin de garantir la pérennité de l'écoulement. Nous vous conseillons d'engager un programme de renouvellement systématique de réseau de l'ordre de 2% du linéaire par an afin de garantir la préservation de votre patrimoine.

#### INTRUSION AU BASSIN DES CHAINETTES

En 2016, plusieurs intrusions ont été constatées au bassin de chainette Quai de la marine. Des vols de caillebotis ont également été signalés sur les ouvrages annexes (DO C et DO C').

Afin d'éviter que des personnes étrangères au service ne pénètrent dans le bassin, les poignées de porte coté Quai de la marine, qui servaient de prises pour forcer l'ouverture des portes, ont été supprimées. L'accès au bassin depuis l'extérieur ne se fait donc plus que par le coté parking.

Concernant, les caillebotis des DO, ceux-ci ne peuvent être condamnés car ils servent d'accès aux équipements de surveillance du bassin. Bien qu'actuellement verrouillés par des systèmes vissés, ils sont régulièrement ouverts et des intrusions dans les ouvrages sont constatés. Nous vous recommandons la mise en place d'une surveillance video sur le rond point afin d'éviter ce phénomène.

#### MISE EN CHARGE DU RESEAU ROUTE DE VAUX :

En mai, la mise en charge du réseau d'assainissement et du poste de relevage de la Noue a rendu difficile l'évacuation des eaux usées durant plusieurs jours. Ce bassin versant est fortement impacté par les infiltrations d'eaux claires parasites et ce malgré un chemisage réalisé avant 2003. De nombreuses infiltrations provenant des branchements particuliers et des regards en domaine public ont été identifiés lors de l'ITV, réalisée par le précédent délégataire, en 2013. Le diagnostic permanent GESCIIRA réalisé par Veolia en 2015, a permis d'estimer à plus de 1 200 m<sup>3</sup>/j le volume d'eaux claires transitant par le poste de relevage de la Noue.

L'élimination de ces eaux claires est indispensable au bon fonctionnement du système d'assainissement et permettra de diminuer significativement le nombre de déversement au milieu naturel du DO J situé directement en aval. L'élimination de ces ECP permettra également d'abaisser le niveau dans le collecteur de rive et donc de faciliter la vidange du bassin d'orage des chainettes. En 2017, veolia realisera un test d'étanchéification de deux regards chemin de la route de Vaux pour valider une méthode de réduction de ECP sans terrassement.

#### RENOUVELLEMENT DES EQUIPEMENTS DU POSTE DE RELEVAGE LEON SERPOLET :

L'audit énergétique réalisé en 2015, à permis de constater que le clapet de la pompe 2 du poste Léon Serpolet était fuyard et dégradait les rendements de fonctionnement des pompes. Cet équipement a été

renouvelé en 2016. Afin de fiabilisé le fonctionnement du poste, nous avons également renouvelé trois vannes de sectionnement sur cette installation.

Afin de garantir la sécurité des intervention à l'intérieur de la cale sèche, un éclairage halogène a été installé. L'ancien système néon a été laissé en place, sa suppression nécessitant une intervention trop dangereuse.

### ÉTAT DU PATRIMOINE :

Les installations de relevage présentent une vétusté importante et une non-conformité aux règles de sécurité : absence de barreau anti-chute ou présence d'équipements non conformes aux prescriptions de la CRAM, absence de contrôle réglementaire sur les équipements de levage, protection collective non conforme.

Véolia a proposé en 2016 à la collectivité un devis de remise à niveau de ces installations afin de garantir la sécurité du personnel et des riverains et la mise en conformité règlementaire des installations.

## INSUFFISANCES

### BASSIN DE CHAINETTE

- Les mesures de débits transitant ne sont pas fiables. Suite à l'expertise de la société Nivus, fournisseur des équipements, 5 sondes de mesure Ultrason ont été installées afin de remplacer les mesures des sondes hauteurs existantes. Les difficultés d'accès aux sondes, notamment la sonde canal nord, n'a pas encore permis de fiabiliser la mesure sur ce point.
- Les déversements des regards DO C et DO C' constatées lors de fort épisodes pluvieux en cas de fermetures des vannes hydraulique n'ont pas été expliquées par l'étude safège d'aout 2015. Le bureau d'étude préconise la mise en place d'un équipement permettant de réduire la vitesse du flux d'écoulement vers le milieu naturel.
- L'ouvrage ne respecte pas son arrêté préfectoral d'autorisation limitant à 12 par an le nombre de déversements au milieu naturel. Effectivement, la vidange du bassin étant fortement contrainte par le niveau dans le collecteur de rive, le remplissage de celui-ci est fortement limité et ne permet donc pas la captation de toute les eaux de pluies du bassin versant. A noter : le bassin est dimensionné pour les pluies mensuelles et non exceptionnelles et n'a donc pas d'obligation pour les pluies supérieures -Il est précisé que la vidange doit être faite dans les 24h.
- Les essais en charges des équipements de levage n'ont pas été transmis à Veolia.
- Les équipements de protections collectives et notamment les grilles anti chutes sur les regards d'accès aux pompes du bassin ne sont pas conformes à la réglementation. Veolia prendra en charge le remplacement de ces équipements pour la sécurité de son personnel.
- Les vidanges du bassin d'orage ont un fort impact sur le fonctionnement du bassin d'orage en tête de la station d'épuration du SIETEUA à Appoigny. La mise en place des variateurs de fréquences sur les pompes de vidanges du bassin a permis d'écarter le pic de débit. Toutefois, un compromis devra être trouvé entre le respect des obligations réglementaires du bassin, la dégradation de la performance énergétique engendrée par ce fonctionnement et l'impact acceptable par le SIETEUA.
- Une étude est actuellement en cours concernant l'optimisation du fonctionnement du bassin.

## POSTE DE RELEVAGE CIGA

Ce poste, initialement adapté au transit des effluents de l'usine Yoplait à Monéteau, est surdimensionné pour le flux actuel. Son positionnement sur la voirie présente un risque permanent pour nos équipes et une gêne à la circulation. Les pompes et les équipements hydrauliques présentent une vétusté très importante et doivent être renouvelées par des modèles plus cohérent avec le débit transitant actuellement. Une réflexion devra être engagée sur la refonte de ce poste et de son emplacement. De plus, le précédent délagataire ayant omis de déclarer l'abonnement électrique de cette installation lors du transfert de contrat. Les consommations 2015 de cet ouvrage ne sont pas connues de Veolia et ne pourront pas être intégrées dans le calcul de la performance énergétique 2015 de vos installations.

Veolia a repris en 2016, la consommation électrique de ce poste à sa charge en 2016. Cette consommation n'était pas prévue au CEP.

## AUTOSURVEILLANCE

En 2016, une intrusion d'eau provenant de l'Yonne a été constatée au niveau du DO A. Cette intrusion était due à l'enfoncement des batardeaux par un tronçon venant de la rivière et a généré une importante intrusion d'eau claire dans le réseau. De plus, ce DO n'est actuellement pas conforme à la réglementation concernant l'autosurveillance des points de rejet au milieu naturel. Effectivement, ce point devrait être équipé d'une mesure de débit deversement et le flux de pollution rejetée quantifié. Ce DO deversant moins d'une fois par an, nous vous proposons de le supprimer.

De même le DO J « prévention routière » doit faire l'objet de mesure de pollution rejetée pour être conforme à la réglementation. Veolia a remis à la collectivité un devis de réalisation de bilan analytique 24h sur ce point en 2016.

## **PRINCIPALES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES**

### Application de l'arrêté du 21 juillet 2015

Le système d'assainissement de chaque collectivité est tenu de fonctionner conformément à la Directive Européenne sur les Eaux Résiduaires Urbaines. Deux textes réglementaires publiés durant l'année 2015 sont venus renforcer l'évaluation de la performance du système d'assainissement, à savoir :

- ◆ **l'arrêté du 21 juillet 2015** (remplaçant l'arrêté du 22 juin 2007) qui fixe les prescriptions s'appliquant aux collectivités pour la conception, l'exploitation, la surveillance et l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement et positionne le maître d'ouvrage au centre du dispositif d'atteinte et de mesure de la performance du système d'assainissement.

- ◆ **la note technique du 7 septembre 2015** qui précise les prescriptions pour la surveillance des systèmes de collecte et les performances à atteindre en matière de collecte des eaux usées, notamment par temps de pluie ainsi que les modalités d'actions en cas de manquement. En particulier, les rejets au milieu naturel par temps de pluie ne devront pas dépasser 5% en volume ou en charge, ou 20 déversements par an pour chacun des déversoirs d'orage, selon une option à retenir par la collectivité.

La majorité des dispositions introduites par ces deux textes sont entrées en application au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Aussi, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir d'ores et déjà modifié les critères d'évaluation de la conformité des installations de traitement pour l'année 2016 et les suivantes.

Pour la conformité des réseaux de collecte, la note technique du 7 septembre 2015 prévoit que les critères d'évaluation et les valeurs seuils associées à ces mêmes critères soient mis en œuvre sur la base de propositions argumentées par les Collectivités.

La partie de ce rapport annuel dédiée à la présentation des indicateurs de performance du système d'assainissement a été adaptée pour tenir compte de ces évolutions réglementaires.

Les études d'analyses de risques de défaillance pour les stations  $\geq 2000$  EH, n'en disposant pas et en service au 1<sup>er</sup> juillet 2015, ainsi que les cahiers de vie sur les stations  $< 2000$  EH doivent être finalisés dans le courant de l'année 2017.

#### Recherche de micropolluants dans les eaux usées

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2018 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2017 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service.

## 1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

### Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	36 862
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	Collecte 1,37 €/m <sup>3</sup>
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	95 %
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	115
[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	Délégataire	%
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0.54 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	%
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	
[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	Délégataire	1.57 %
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 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

1.4.

1.4.

1.4

## 1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Déléataire	%
Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Déléataire	%
LA GESTION DU PATRIMOINE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Déléataire	6 871
Nombre de branchements eaux pluviales	Déléataire	2 803
Nombre de branchements neufs	Déléataire	10
Linéaire du réseau de collecte (hors eaux pluviales)	Collectivité (2)	181 828 ml
Nombre de postes de relèvement	Déléataire	15
Nombre d'usines de dépollution	Déléataire	0
Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Déléataire	EH
COLLECTE DES EAUX USEES	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de désobstructions sur réseau	Déléataire	76
Longueur de canalisation curée (valeur EU +U + EP)	Déléataire	30 061 ml
LA DEPOLLUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume arrivant (collecté)	Déléataire	m <sup>3</sup>
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Déléataire	kg/j
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Déléataire	EH
Volume traité	Déléataire	m <sup>3</sup>
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Masse de refus de dégrillage évacués	Déléataire	t
Masse de sables évacués (sous produit de curage)	Déléataire	427.94 t
Volume de graisses évacuées	Déléataire	m <sup>3</sup>
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes desservies	Déléataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Déléataire	18 998
- Nombre d'abonnés du service	Déléataire	19 005
- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Déléataire	
Assiette totale de la redevance	Déléataire	2 043 819 m <sup>3</sup>
- Assiette de la redevance des abonnés du service	Déléataire	2 043 819 m <sup>3</sup>
- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Déléataire	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
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	<b>88 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	<b>Oui</b>

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

## LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'assainissement repose sur deux parties prenantes clés :

- ◆ L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

## 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'AUXERRE 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 :

AUXERRE Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>32,42</b>	<b>32,36</b>	<b>-0,19%</b>
Consommation	120	0,2697	32,42	32,36	-0,19%
<b>Part communale</b>			<b>73,19</b>	<b>80,69</b>	<b>10,25%</b>
Consommation	120	0,6724	73,19	80,69	10,25%
<b>Organismes publics</b>			<b>36,00</b>	<b>36,00</b>	<b>0,00%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>141,61</b>	<b>149,05</b>	<b>5,25%</b>
TVA			14,53	14,91	2,62%
<b>Total TTC</b>			<b>156,14</b>	<b>163,96</b>	<b>5,01%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,33</b>	<b>1,37</b>	<b>3,01%</b>

Cette facture 120m3 ne concerne que le service de Collecte de l'assainissement.

Les factures types sont présentées en annexe.





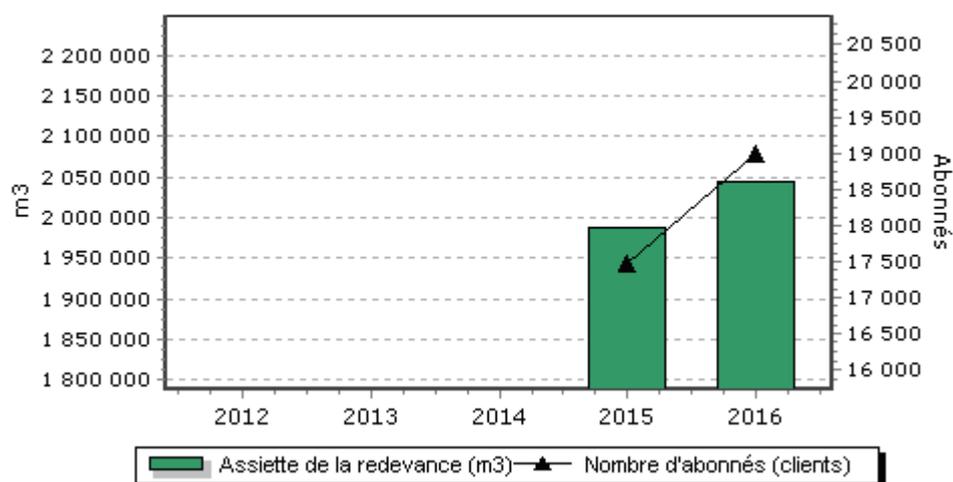
## 2. Les clients de votre service et leur consommation

## 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, et le nombre d'habitants desservis [D201.0] figurent au tableau suivant :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b>				17 485	18 998	8,7%
Abonnés sur le périmètre du service					19 005	
<b>Assiette de la redevance (m3)</b>				1 986 876	2 043 819	2,9%
Effluent collecté sur le périmètre du service				1 986 876	2 043 819	2,9%
<b>Nombre d'habitants desservis total (estimation)</b>				37 158	36 862	-0,8%

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



## 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 2016 sont :

	<b>2016</b>
Satisfaction globale	88
La continuité de service	96
Le niveau de prix facturé	52
La qualité du service client offert aux abonnés	82
Le traitement des nouveaux abonnements	90
L'information délivrée aux abonnés	79

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

### → *Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers [P251.1]*

En 2016, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de 0,00 u/ 1000 habitants.

### → *Le taux de réclamations écrites [P258.1]*

En 2016, le taux de réclamations écrites [P258.1] pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

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

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non-respect de la Charte, Veolia offre à l'abonné l'équivalent de 10 m<sup>3</sup> d'eau. Le nombre d'indemnités accordées en 2016 au titre de non-respect de la charte s'élève à **0**

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 0,57 %.

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 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.

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Taux d'impayés</b>					<b>0,57 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)					12 147
Montant facturé N - 1 en € TTC					774 132

Taux d'impayés en nombre (100 x nombre d'impayés / nombre de factures émises)

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 (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), 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. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (délégués, 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 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire					0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)					0,00
Assiette totale (m3)				1 986 876	2 043 819

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 :

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année					0
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés					0





### 3. Une organisation de Veolia au service des clients

## 3.1. Un dispositif au service des clients

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL



20 avenue Champlero  
89000 AUXERRE  
Mardi de 8h à 12h  
Vendredi de 14h à 16h30

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

TOUTES VOS  
DEMARCHES  
SANS VOUS  
DEPLACER



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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au 09 69 39 03 18 (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

**Votre service client en ligne est accessible :**

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



VOS URGENCES 7  
JOURS SUR 7,  
24H SUR 24



*COLLECTIVITES - ELUS - TECHNICIENS : 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.*

*Un seul numéro : 0969390330*

## 3.2. Présentation du Centre



## Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne

Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne assure, à chaque étape du cycle de l'eau, des services de haute qualité.

Au quotidien, il apporte à ses clients, collectivités et industriels, l'expertise, les technologies et les savoir-faire du groupe Veolia.

### CHIFFRES CLES

#### Eau potable

739 836 habitants desservis

8 645 km de conduites (hors branchements)

214 installations de production d'eau potable

#### Assainissement

829 859 habitants desservis

6 458 km de conduites (hors branchements)

191 stations d'épuration

#### Effectif du Centre

548 collaborateurs

### DES SERVICES D'EXPLOITATION DE PROXIMITÉ

Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne est l'un des 4 centres de Veolia Zone Grand Est. Il couvre le territoire des 4 départements champardennais et des 4 départements bourguignons.

Le centre dispose des moyens d'exploitation nécessaires à l'exécution des contrats municipaux, intercommunaux et industriels dont il a la charge. L'activité opérationnelle est assurée par des Managers de Service qui dirigent au quotidien les agents et techniciens de terrain. Le centre met par ailleurs à la disposition de ses clients 3 directeurs territoriaux en charge de la relation contractuelle de proximité. Le centre dispose enfin de moyens structurels d'aide à l'exploitation, de planification, de service à la clientèle et de développement et bénéficie du support des services centraux nationaux.





# Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne

## DIRECTION DU CENTRE



**Jérôme CARDINEAU**  
Directeur du Centre  
jerome.cardineau@veolia.com



**Jean-Luc MARTIN**  
Directeur des Exploitations  
jean-luc.martin@veolia.com



**Bertrand GOSSOT**  
Directeur du Développement  
bertrand.gossot@veolia.com

## DIRECTION DU SERVICE NORD BOURGOGNE



**Nicolas GAUVRIT**  
Directeur du Service Nord Bourgogne  
8 Route de Lyon  
89200 AVALLON  
Tél. 03.86.34.94.62  
Mob. 06.14.61.96.25  
nicolas.gauvrit@veolia.com



**Gildas CLOCHARD-BOSSUET**  
Directeur Territorial  
Aube/Haute-Marne/  
Nord Bourgogne  
37 rue des Bas Trévois  
10000 TROYES  
Tél. 03.25.70.40.94  
Mob. 06.35.02.08.90  
gildas.clochard-bossuet@veolia.com

## RESPONSABLES UNITES OPERATIONNELLES

- Matthieu DE RANCOURT - Unité Châtillon sur Seine - Tel. : 06.18.27.15.57
- Jean-François CHOUARD - Unité Avallon-Clamecy - Tel. : 06.18.39.71.25
- Amandine ROBIN - Unité Saint Valérien - Tel : 06.01.07.21.39
- Cécile THOUVIOT - Unité Auxerre - Tel : 06.20.96.92.39

Centre Bourgogne Champagne-Ardenne  
15 Rue Jean-François Champollion  
21200 Beaune  
Tel. 03.80.26.23.40

## 3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine

### 3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'assainissement.

#### → Les fonctions support : des services experts

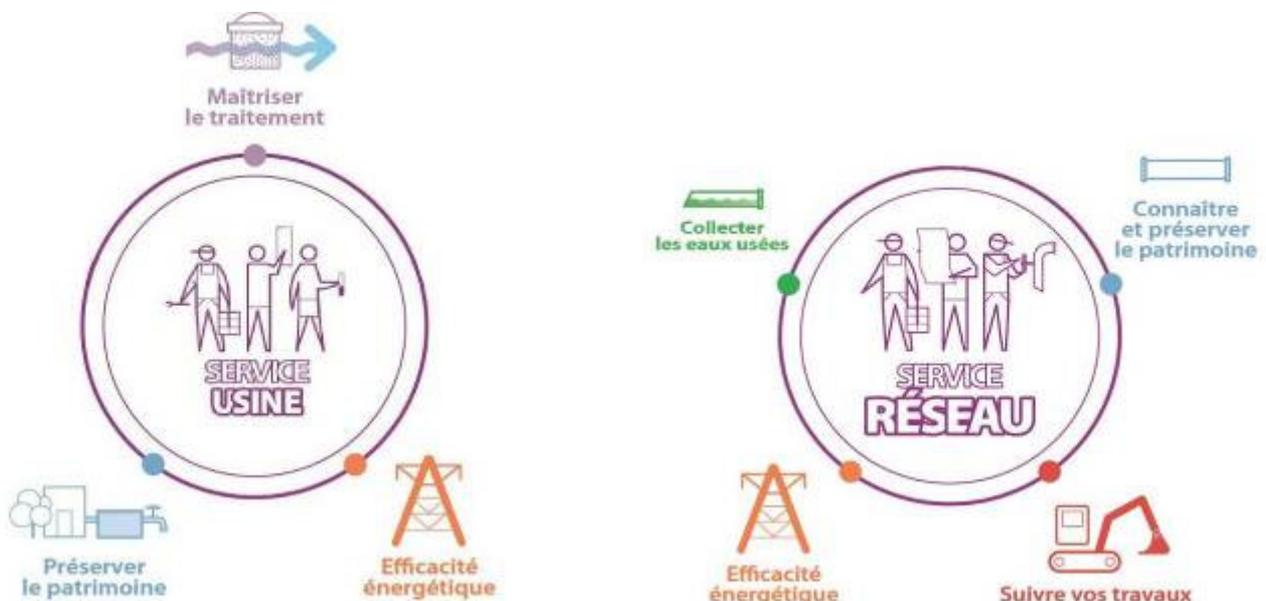
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ la clientèle,
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation,
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement,
- ◆ les ressources humaines et la formation,
- ◆ la finance,
- ◆ l'informatique technique et de gestion,
- ◆ la communication,
- ◆ la veille juridique et réglementaire.

#### → L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle,
- ◆ une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre compte-rendu.

### → L'organisation de l'astreinte



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.

Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est 09 69 32 34 58. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



### 3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

#### → Les outils informatiques d'exploitation

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ◆ le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- ◆ la télésurveillance et la télégestion des installations,
- ◆ le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- ◆ la planification et le suivi des interventions terrain,
- ◆ la gestion clientèle.

#### → Les outils de mobilité au service de l'efficacité

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- ◆ accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance,
- ◆ agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...),
- ◆ alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

### **3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU 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° 2015/69331.1

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 en France métropolitaine :  
for the following activities in metropolitan France :

**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 deployed on the following locations:

**Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau - FR 92503 NANTERRE**  
**Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°4 / List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°4**

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 9001 : 2008 n° 69287  
Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69288

Ce certificat est valide à compter du 2015-11-10  
This certificate is valid from (year/month/day):

2015-11-10

à jour le  
valid

2018-09-14

Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE



11 rue Francis de Pressensac - 92571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 49 52 89 00  
311 avenue de la République - 91000 Evry - France - T. +33 (0)1 49 52 89 00



# Certificat

Certificate

N° 2015/69288.1

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 en France métropolitaine :  
for the following activities in metropolitan France :

**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 deployed on the following locations:

**Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau - FR 92503 NANTERRE (N° SIREN : 672025520)**  
**Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°5 / List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°5**

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur les sites donnés est couvert par le certificat)  
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned locations)

Ce certificat est valide à compter du 2015-11-10  
This certificate is valid from (year/month/day):

2015-11-10

à jour le  
valid

2018-11-10

Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE



11 rue Francis de Pressensac - 92571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 49 52 89 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 06  
311 avenue de la République - 91000 Evry - France - T. +33 (0)1 49 52 89 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 06

afnor  
CERTIFICATION

(\*) 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.

### → **Stratégie Nationale Biodiversité**

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'actions sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Elles s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité.

### **3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES**

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- ◆ Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période.
- ◆ Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.
- ◆ Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
  - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
  - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
  - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
  - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychosociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- ◆ Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management.

- ◆ La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers.
- ◆ L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- ◆ L'engagement managérial.
- ◆ L'organisation du travail et le respect des procédures.
- ◆ Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels.
- ◆ La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés.
- ◆ La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter.
- ◆ Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

## 3.4. Veolia, acteur local du territoire

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- ◆ Mettre en place des actions favorisant l'emploi local.
- ◆ Participer à la vie associative.
- ◆ Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement.



### **Veolia Force**

La Fondation Veolia Environnement consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.



## 4. Le patrimoine de votre service

## 4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Par défaut, les biens sont propriétés de la collectivité et, s'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire (ou financés par le délégataire dans le cadre du contrat) en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'assainissement confié à Veolia, est potentiellement composé :

- ◆ des usines d'épuration,
- ◆ des postes de relèvement,
- ◆ des réseaux de collecte,
- ◆ des équipements du réseau,
- ◆ des branchements.

### → Le taux de desserte [P201.1]

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

Le taux de desserte est le nombre d'abonnés (clients) desservis – au sens où le réseau existe devant l'immeuble - rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif (art. R 2224-6 du CGCT). Le nombre d'abonnés (clients) desservis ou abonnés sur le périmètre du service figure au tableau des chiffres clés de l'année 2016.

### → Les installations et postes de relèvement/refoulement

Postes de refoulement / relèvement	Trop plein	Débit des pompes (m3/h)
PR Auxerre Batardeau	Non	10
PR Auxerre Bourdillats	Non	15
PR Auxerre Centre nautique	Non	150
PR Auxerre Ciga	Oui	150
PR Auxerre expo	Non	15
PR Auxerre Gorges rouges	Non	20
PR Auxerre Ile aux Plaisirs	Non	10
PR Auxerre Jean Moreau	Non	80
PR Auxerre La Noue	Non	
PR Auxerre Léon Serpolet	Oui	90
PR Auxerre Ocrerie	Non	10
PR Auxerre Pied de Rat Rozanof	Non	35
PR Auxerre Plaine de l'Yonne	Non	
PR Auxerre RN6	Non	70
PR Auxerre Sougères	Non	20

→ *Les bassins d'orages*

BO Auxerre Abbé Deschamps 20m3	Bien de retour
BO Auxerre Brichères	Bien de retour
BO Auxerre La Chainette	Bien de retour
BO Auxerre Mignottes 1 est	Bien de retour
BO Auxerre Mignottes 1 ouest	Bien de retour
BO Auxerre Weygand 180m3	Bien de retour

→ *Les ouvrages de déversement en milieu naturel*

<b>Autres installations</b>	<b>Qualification</b>
DO Auxerre A Maladière	Bien de retour
DO Auxerre CHJB Bassin la Chainette	Bien de retour
DO Auxerre C Bd la Chainette	Bien de retour
DO Auxerre D Place Coche d'Eau	Bien de retour
DO Auxerre E République Lebeuf	Bien de retour
DO Auxerre G Saint Pèlerin	Bien de retour
DO Auxerre H Vaulabelle Preuill	Bien de retour
DO Auxerre I Max Quantin	Bien de retour
DO Auxerre J Sécurité routière	Bien de retour
DO Auxerre L Rue Ranthaume	Bien de retour
DO Auxerre M Vallan / coulée	Bien de retour
DO Auxerre P1 Bd Lafayette	Bien de retour
DO Auxerre P2 Lafayette Bequillys	Bien de retour
DO Auxerre R Rue du Clos	Bien de retour
DO Auxerre F République Poterne	Bien de retour
DO Auxerre S Richard / Gerot	Bien de retour
DO Auxerre T Vaulabelle / Dame	Bien de retour
DO Auxerre V Rue des Pêcheurs	Bien de retour
DO Auxerre X Louis Richard	Bien de retour
DO Auxerre Y Paul Doumer	Bien de retour
DO Auxerre Z Place Jean Jaurès	Bien de retour

→ *Les réseaux de collecte*

<b>Canalisations</b>	<b>2016</b>
Canalisations eaux usées (ml)	105 843
<i>dont gravitaires (ml)</i>	101 494
<i>dont refoulement (ml)</i>	4 349
Canalisations unitaires (ml)	75 985
<i>dont gravitaires (ml)</i>	75 985
Canalisations eaux pluviales (ml)	120 424

dont gravitaires (ml)	120 424
-----------------------	---------

Cet inventaire concerne les canalisations de la commune d'Auxerre.

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	6 871	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	2 803	Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs	5 125	Bien de retour
Nombre de déversoirs d'orage	21	Bien de retour

N° de PV	adresse		date de réception	entreprise	Réseau posé						Fourniture des pièces		
					U	EU	EP	brt	grille/ avaloir	tampon	plan de recolement	ITV	Test d'étanchéité
2015-PV08	rue Fragonard	Auxerre	juin-16	colas	140			13	8	6	transmis	transmis	transmis

Les éventuelles remarques liées au mauvais état de certains éléments du patrimoine seront présentées au paragraphe "Propositions d'amélioration pour votre service".

## 4.2. 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.

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

Pour l'année 2016, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de %. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

	2012	2013	2014	2015	2016
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)				184 769	181 828

En 2015, le linéaire prenait en compte une partie des canalisations de la commune de Monneteau. Cette anomalie a été corrigée en 2016.

### 4.2.2. 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 2016 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2012	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux				30	115

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>	45	40
<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	15
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	10
Localisation des autres interventions	10	10
Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	10
Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
<b>Total:</b>	120	115

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.

## 4.3. Gestion du patrimoine

### 4.3.1. 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

SITE	DETAIL DU RENOUVELLEMENT
INSTALLATIONS	
PR Jean Moreau	pompe 2
PR Jean Moreau	clapet pompe 2
PR RN6	renouvellement Sofrel S50
PR Ile aux plaisirs	renouvellement Sofrel S50
PR Rozanoff	renouvellement Sofrel S50
PR rte de Sougère	renouvellement Sofrel S50
DO J prévention routière	Détecteur sofrel
PR Léon Serpolet	vanne pompe 2
PR Léon Serpolet	vannes isolement refoulement *2
PR Léon Serpolet	Clapet pompe 2
PR rte de Sougère	pompe 2
Débitmètre Aval	Renouvellement carte mère

#### → Les réseaux et branchements

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
BRANCHEMENTS ASSAINISSEMENT MIL.: 2 au 7 ter rue Louis Crochot	1	Compte

### 4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

LIEU OU OUVRAGES	DESCRIPTION
Bassin des chainettes	déshumidificateur
AUXERRE centre ville	relevé xyz

ETUDES	
SIG : leviers GPS des Branchements et intégration	
Gescira	
Rendu audit énergie	
Rendu étude de faisabilité energiDO	
Rendu bilan carbone	
proposition de modification de règlement de service pour intégration des activités industrielles	
Etude d'optimisation du bassin d'orage des chainettes	Rendu 2017

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
<b>1ER ETABLISSEMENT</b>	
RELEVES XYZ	X
<b>BO CHAINETTE</b>	
DESHUMIDIFICATEUR	X

#### → Les réseaux et branchements

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent au tableau suivant :

## Suivi des Branchements neufs aux réseaux d'assainissement 2016

date de demande	propriétaire	adresse du raccordement			Branchement		devis	commande	date de réalisation	entreprise
					EU/UNI	EP				
06/10/2015	nexity		10 rue de lorette	AUXERRE	1		oui	oui	11 et 12/01/16	rollin
22/12/2015	ZOUJAJI	41	rue rouget de l'isle	AUXERRE	1		oui	oui	23/05/2016	rollin
07/03/2016	Conseil Régional		rue des Béquillys	AUXERRE	1		oui	oui	01/06/2016	rollin
29/02/2016	LOGEHAB	58	boulevard vauban	AUXERRE	1		oui	oui	20/04/2016	rollin
23/03/2016	DOMANYS	2	rue Jehan Pinard	AUXERRE	1		oui	oui	17/08/2016	rollin
23/03/2016	PICHARD Pierre	2bis	impasse de la noue	AUXERRE	1		oui	oui	13/06/2016	rollin
21/04/2016	SCI du comte de Vermandois	5	rue de l'horloge	AUXERRE	1		oui	oui	21/11/2016	rollin
29/04/2016	OLIVIER Jean-Yves	58	rue guynemer	AUXERRE	1		oui	oui	02/06/2016	rollin
03/06/2016	SOUPAULT Ludovic	42	avenue Champlero	AUXERRE	1		oui	oui	21/10/2016	rollin
22/07/2016	Ville d'auxerre	20	avenue Joffre	AUXERRE		1	oui	oui	06/03/2017	rollin
12/10/2016	SCI Le Cèdre	10	voie romaine	AUXERRE	1		oui	oui	07/12/2016	rollin

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

### 4.3.3. VARIATION OBSERVEE DU PATRIMOINE

<b>Canalisations</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)				308,5	302,3	-2,0%
Canalisations eaux usées (ml)				108 784	105 843	-2,7%
<i>dont gravitaires (ml)</i>				104 435	101 494	-2,8%
<i>dont refoulement (ml)</i>				4 349	4 349	0,0%
Canalisations unitaires (ml)				75 985	75 985	0,0%
<i>dont gravitaires (ml)</i>				75 985	75 985	0,0%
Canalisations eaux pluviales (ml)				123 690	120 424	-2,6%
<i>dont gravitaires (ml)</i>				123 690	120 424	-2,6%
<b>Branchements</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires					6 871	
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs					2 803	
<b>Ouvrages annexes</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de bouches d'égout, grilles avaloirs				5 125	5 125	0,0%
Nombre de déversoirs d'orage				37	37	0,0%

En 2015, l'inventaire comptabilisait des canalisations de la commune de Monneteau. Cette anomalie a été corrigée en 2016.





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

## 5.1. 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 réseaux et branchements

Suivi Allo Mairie 2016

date de demande	adresse	Quartier	motif	commentaire
04/01/16	dalle du phare avenue Delacroix	Q09 - STE GENEVIEVE	un siphon de sol bouché	problème qui concerne directement la ville
05/01/16	1 rue de la renardière	Q04 - RIVE DROITE	une pilasse de casser	camion SNAVEB à heurter la pillasse
06/01/16	parc des marechaux - avenue Foch	Q07 - LES ROSOIRS	avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
08/01/16	place du coche d'eau	Q01 - CENTRE VILLE	manque une grille	ajouter une grille
14/01/16	route de vaux	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	tampons d'égouts détériorés	tampons affaissés mais non descellés
18/01/16	48 rue des montardoins	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	tampons d'égouts détériorés	tampon recalé par nos soins
18/01/16	2 rue Fragonard	Q09 - STE GENEVIEVE	1 grille descellée	problème qui concerne l'OAH
19/01/16	19 rue de l'isle aux plaisirs	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	toilettes bouchées + mauvaises odeurs	RAS sur domaine public
26/01/16	avenue de la turgotine	Q04 - RIVE	égout qui déborde	réseau EU bouché

		DROITE		(intervention SNAVEB)
26/01/16	9 rue du saulce	Q01 - CENTRE VILLE	grille bouchée	grille débouché par nos soins
26/01/16	5 impasse saint siméon	Q01 - CENTRE VILLE	WC bouché	RAS sur domaine public
27/01/16	23 avenue de la Tournelle	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	problème d'odeurs dans la rue	curage réseau EU et EP rue de laborde
14/01/16	6F impasse Fleurus	Q07 - LES ROSOIRS	couvercle boite descellée	couvercle boite re-scannée
27/01/16	100 rue de Paris	Q01 - CENTRE VILLE	mauvaises odeurs dans habitation	RAS sur domaine public
02/02/16	3 allée des mesanges	Q04 - RIVE DROITE	avaloir bouché	RAS sur domaine public - Pb sur domaine privé
28/01/16	allée kiehlmann	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir débouché par VE
08/02/16	17 rue simon chenard	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	problème écoulement	RAS sur domaine public - Pb sur domaine privé
03/02/16	av. pierre larousse - face bar la petite vitesse	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	2 avaloirs bouchés	2 avaloirs débouchés par la SNAVEB
02/02/16	49 rue joubert	Q01 - CENTRE VILLE	1 avaloir bouché	1 avaloir débouché par SNAVEB
04/02/16	2 avenue lattré de tassigny	Q11-LES BRICHERES	1 avaloir bouché	2 avaloirs débouchés par SNAVEB
04/02/16	6 avenue pierre larousse	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	1 avaloir bouché	1 avaloir débouché par SNAVEB
09/02/16	rue gerot	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs de la rue nettoyés par SNAVEB
10/02/16	2 rue Fragonard	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloir descellé	RAS sur domaine public - Pb sur domaine privé (OAH)
11/02/16	place de l'arquebuse vers toilettes publiques	Q10-LES BOUSSICATS	avaloir bouché	RAS - grille de ventilation TELECOM
11/02/16	67 avenue jean mermoz	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	plaque d'égout cassé	RAS - plaque sur regard de cables électriques
10/02/16	dalle du phare avenue Delacroix	Q09 - STE GENEVIEVE	un siphon au sol est bouché	pb concernant la ville
10/02/16	5 rue des violettes	Q10-LES BOUSSICATS	avaloirs dangereux	RAS - pb de conception du regard
08/02/16	rue des fontenottes - face ecole maternelles	Q04 - RIVE DROITE	avaloir bouché	un avaloir débouché par SNAVEB
08/02/16	avenue de la turgotine -	Q04 - RIVE	avaloirs bouchés	RAS - avaloirs sur

	pépinière d'entreprise	DROITE		puisards
12/02/16	rue Django Reinhardt	Q11-LES BRICHERES	avaloirs de la rue bouchés	RAS - avaloirs sur noue ( les noues n'infiltrent pas)
19/02/16	8 allée du Belvédère	Q04 - RIVE DROITE	collecteur EU bouché	collecteur EU débouché par SNAVEB
18/02/16	angle rue de la librté / rue d'Egleny	Q01 - CENTRE VILLE	dalle descellé	RAS - pb de voirie
11/02/16	avenue des clairions vers l'école	Q06-CONCHES CLAIRIONS	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
12/02/16	angle rue vieillard et rue Bourneil	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	effondrement sur chaussée	ancien collecteur abandonné - reboucher au ciment par VE
01/02/16	48 rue des montardoins	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	tampon descellé	tampon re-scélé par ROLLIN
19/02/16	rue saint gervais	Q04 - RIVE DROITE	collecteur EU bouché	collecteur débouché par SNAVEB
12/02/16	24 rue rouget de l'isle	Q11-LES BRICHERES	chaussée déformée	le service voirie se charge des travaux
01/02/16	8 rue saint pelerin	Q01 - CENTRE VILLE	infiltration dans la cave	reprise de la boite de branchement et de l'avaloir
01/03/16	7 rue marcelin berthelot	Q01 - CENTRE VILLE	évier bouché	RAS - problème domaine privé (siphon évier)
23/02/16	avenue Haussmann - CRESSON VOYAGE	Q06-CONCHES CLAIRIONS	avaloir bouché	avaloir sur puisard
10/02/16	36 avenue Haussmann	Q06-CONCHES CLAIRIONS	avaloir descellé	avaloir re-maçoné par Rollin
04/03/16	16 rue Jules Ferry	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
07/03/16	86 rue du Pont	Q01 - CENTRE VILLE	infiltration dans l'habitation	le regard de la gouttière a été ouvert - RAS
09/03/16	route de perrigny	Q08-ST SIMEON	Manque couvercle sur regard dans l'allée	allée privée - pas d'intervention à prévoir
03/03/16	15 rue du Pont	Q01 - CENTRE VILLE	boite de branchement cassée	boite de branchement changée par ROLLIN
04/03/16	avenue gambetta	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
04/03/16	34 rue saint germain	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir débouché par nos soins
04/03/16	rue de preuilly - face hotel de police	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
04/03/16	Bas de la rue gérot	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB

17/03/16	8 rue Joubert	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	pas d'avaloir à ce numéro
21/03/16	17 rue de Brazza	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	Egout bouché	RAS sur domaine public - bouché chez l'habitant
16/03/16	88 rue du pont	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	5 avaloirs nettoyés par SNAVEB
18/03/16	98 rue du pont	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	5 avaloirs nettoyés par SNAVEB
30/03/16	7 rue fourier	Q01 - CENTRE VILLE	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
23/03/16	angle rue gérot et senons	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	3 avaloirs débouchés par SNAVEB
04/04/16	34 rue saint germain	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	1 avaloir a été débouché par SNAVEB
01/04/16	58 rue guynemer	Q06-CONCHES CLAIRIONS	égout bouché	canalisation bouchée en domaine privé
01/04/16	15 rue de champlys	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
31/03/16	15 rue du nil	Q01 - CENTRE VILLE	plaque boite de branchement qui claque	recalé avec joint caoutchouc
05/04/16	10 rue saint edme	LABORDE	mauvaise odeur	dépression dans canalisation après curage réseau
01/04/16	41 rue restif de la bretonne	Q07 - LES ROSOIRS	flaque d'eau devant trottoir	problème de voirie - reprofilage à faire
06/04/16	devant ecole rue des fontenottes	Q04 - RIVE DROITE	tampon descellé	tampon rescellé par ROLLIN
22/02/16	19 rue monge	Q07 - LES ROSOIRS	inondation dans le garage lors des orages	devis à la ville pour création d'un avaloir
07/04/16	rond point rue de Paris	Q01 - CENTRE VILLE	tampon affaissé	tampon non descellé - pas de reprise à prévoir
08/04/16	avenue des brichères	Q11-LES BRICHERES	2 tampons descellés	devis en cours
01/04/16	rue de l'etang sainte vigile	Q01 - CENTRE VILLE	1 grille descellée	grille re-scellée
06/04/16	15 rue du nil	Q01 - CENTRE VILLE	1 tampon qui claque	tampon recalé déjà 2 fois (voir régie voirie)
08/04/16	26 rue de la liberté	Q01 - CENTRE VILLE	canalisation bouchée par des racines	problème en domaine privé
07/04/16	24 rue de jonches	LABORDE	infiltration dans le sous-sol	RAS sur domaine public

13/04/16	angle avenue des brichères / hoche	Q11-LES BRICHERES	avaloirs bouchés	2 avaloirs nettoyés par SNAVEB
13/04/16	2 rue du Berry	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	grille manquante	grille retrouvée et remise en place
11/04/16	46 rue Etienne Dollet	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	compte-rendu non reçu	compte-rendu envoyé par courrier
18/04/16	9 rue des vigneron	Les Chesnez	avaloir descellé	avaloir re-scélé
22/04/16	bassin rue des vignes	Q04 - RIVE DROITE	grilles descellés	travaux non réceptionnés - voir OAH
25/04/16	21 boulevard vaulabelle	Q01 - CENTRE VILLE	problème d'odeurs dans la rue	pas d'anomalie constatée
20/04/16	21 chemin de bouffaut	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	problème d'odeurs dans la rue	pas d'anomalie constatée
21/04/16	27 rue camille desmoulins	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	problème d'odeurs dans la rue	problème en domaine privé
19/04/16	2 rue saint gervais	Q04 - RIVE DROITE	égout bouché	collecteur EU débouché
20/04/16	place du cadran	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	3 plaques manquantes	3 grilles ont été remises en place
20/04/16	place du cadran	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	3 plaques manquantes	3 grilles ont été remises en place
15/04/16	63 rue louis richard	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloir descellé	avaloir re-scélé
31/03/16	42 rue Louis Richard	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloir descellé	avaloir re-scélé
26/04/16	15 rue de Laborde	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	effondrement sur collecteur EP	reprise partielle du collecteur par ROLLIN
27/04/16	9 rue dumont durville	Q04 - RIVE DROITE	collecteur EU bouché	collecteur débouché par SNAVEB
26/04/16	64 avenue delacroix	Q09 - STE GENEVIEVE	plaque cassée	regard AEP - ne nous concerne pas
25/04/16	25 rue Hippolyte Ribière	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir bouché par du béton - impossible à déboucher
25/04/16	12 rue de picardie	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	gras alimentaire autour d'un avaloir	avaloir nettoyé par la SNAVEB
28/04/16	3 rue des boutilliers	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloir bouché	avaloir situé sur le domaine privé de l'OAH
03/05/16	64 place Degas	Q09 - STE GENEVIEVE	plaque cassée	regard AEP - ne nous concerne pas
22/04/16	bd vaulabelle / rue du puits guérin	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	6 avaloirs nettoyés par la SNAVEB

03/05/16	15/19 rue georges mothéré	LABORDE	trottoir détérioré	problème de voirie
11/05/16	26 allée de Bellevue	LABORDE	n° de tel pour RDV enquête	communiquer le n° de la plate-forme
12/05/16	2 impasse des collinets	Q01 - CENTRE VILLE	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
17/05/16	6 rue d'Ardillière	Q01 - CENTRE VILLE	mauvaises odeurs	RAS sur domaine public
17/05/16	rond point face à la rue de Paris	Q01 - CENTRE VILLE	tampon affaissé	tampon affaissé non descellé - pas d'intervention à prévoir
17/05/16	17 quai de la république	Q01 - CENTRE VILLE	boite de branchement bouchée	branchement débouché par SNAVEB
20/05/16	1 rue de la chainette	Q06-CONCHES CLAIRIONS	un avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
19/05/16	rue du 24 aout / haute moquette	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	2 avaloirs bouchés	avaloirs nettoyés par SNAVEB
24/05/16	Bas de la rue Fourier	Q01 - CENTRE VILLE	1 avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
17/05/16	67 rue de Paris	Q01 - CENTRE VILLE	grille bouchée	grille et siphon nettoyés par SNAVEB
27/05/16	18 avenue Joffre	Q07 - LES ROSOIRS	remontée d'égout	Problème domaine privé (pompe en panne)
27/05/16	rue carré pâtissier	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs de la rue bouchés	avaloirs nettoyés par SNAVEB
25/05/16	chemin des boussicats	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloirs bouchés	2 avaloirs nettoyés par SNAVEB
30/05/16	10 rue blériot	Q06-CONCHES CLAIRIONS	avaloir bouché	avaloir débouché par les pompiers
30/05/16	rue des charrons	Q11-LES BRICHERES	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par les riverains
30/05/16	avenue de la turgotine / rue des monts d'or	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs sur puisard (saturés)
30/05/16	rue soufflot / rue de l'égalité	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir débouché
30/05/16	6 rue des charrons	Q11-LES BRICHERES	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par les riverains
30/05/16	7 allée de Lorraine	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	grille déplacée	caniveau avec grilles non fixées
30/05/16	parking foyer jeunes travailleurs	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	parking privé de la ville (service voirie)
30/05/16	35 route de Toucy	Q11-LES BRICHERES	tête de buse bouchée	tête de buse débouchée
30/05/16	rue Max Quantin	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	pas d'anomalie constatée

30/05/16	quai du batardeau	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
30/05/16	bd mangin / rue Bouchardon	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
30/05/16	17 rue de Fleurus	Q07 - LES ROSOIRS	inondation du sous-sol	problème en privé (drain dans sa cave )
01/06/16	Rond Point de Jonches	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloir bouché	problème de la DIR
01/06/16	Ecole Henri Matis - avenue Hoche	Q10-LES BOUSSICATS	caniveau bouché	caniveau débouché
01/06/16	place corot	Q09 - STE GENEVIEVE	2 grilles manquantes	grilles retrouvées dans les buissons et remises en place
31/05/16	rue de la Marine	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	pas d'anomalie constatée
31/05/16	10 avenue Boubotte	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	garage inondé	conformité + nettoyer boîte EP
31/05/16	9 rue des boussicats	Q10-LES BOUSSICATS	refoulement d'égouts	RAS sur domaine public
02/06/16	rue de la source - VAUX	VAUX	grille bouchée	réseau engorgé
31/05/16	rue de la source - VAUX	VAUX	grille bouchée	grille débouchée
03/06/16	22 route de vaux	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloir bouché	RAS (réseau engorgé)
03/06/16	chemin des béquillys	Q11-LES BRICHERES	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
02/06/16	garage boulevard de Montois	Q08-ST SIMEON	drainage bouché	drainage à canaliser - travaux ville
06/06/16	7 rue robert rimbart	JONCHES	remontée d'eaux usées	pose d'un clapet - devis fait à la ville
26/05/16	rue Monge - face DDE	Q07 - LES ROSOIRS	avaloir descellé	avaloir re-scélé
09/06/16	6 rue d'ardillère	Q01 - CENTRE VILLE	remontées d'odeur	RAS
09/06/16	12bis rue de la cour parent	LABORDE	boîtes de branchement enfouis	suite travaux de chaussée - services voirie
08/06/16	6 rue georges mothere	LABORDE	Egout bouché	RAS
08/06/16	rue de la faiencerie	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	Egout déborde	non rétrocedé à la ville - domaine privé de l'OAH
08/06/16	4 rue d'alsace	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloirs bouchés	2 avaloirs nettoyés
25/05/16	2 rue de la marine	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir descellé	avaloir re-scélé
13/06/16	13bis rue haute perrière	Q01 - CENTRE VILLE	infiltration en cave	gouttière fuyarde
13/06/16	7 allée de Lorraine	Q03 - PIEDALLOUE LA	grilles descellés	grilles non clipsables

		NOUE		
09/06/16	route de toucy	Q11-LES BRICHERES	réseau EP à nettoyer du n°25 au 31	réseau EP nettoyé par la SNAVEB
10/06/16	38 rue de jonches	LABORDE	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
15/06/16	18 avenue joffre	Q07 - LES ROSOIRS	refoulement chez l'habitant suite à l'orage	propriété conforme - voir pour pose boîte + clapet anti-retour
15/06/16	38 rue de jonches	LABORDE	grille bouchée	caniveau grille nettoyé
15/06/16	55 rue theodore de beze	Q10-LES BOUSSICATS	flaque d'eau devant son portail	problème de voirie
15/06/16	9 rue de savoie	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	contrôle conformité	hospitalisé, rdv ultérieurement
16/06/16	Boulevard Montois - face au lycée	Q08-ST SIMEON	avaloir descellé	avaloir re-scélé
17/06/16	abri de bus - place achille ribain	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	grille se soulève	RAS - grille non clipsable
21/06/16	29bis rue des buttes	Q01 - CENTRE VILLE	flaque d'eau	chaussée fortement dégradée - problème de voirie
21/06/16	7 allée de Lorraine	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	grilles descellés	devis fait à la ville pour changement des grilles
27/06/16	17 rue de la tour d'auvergne	Q07 - LES ROSOIRS	effondrement	RAS sur le réseau d'assainissement
27/06/16	25 rue Hippolyte Ribière	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché par du béton	pas de solution
27/06/16	5 rue du bas de jonches	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	boites descellées	2 boites re-scellées
28/06/16	6 avenue Bourbotte	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	inondation dans le sous-sol	enquête faite - habitation non conforme
28/06/16	1 rue rené Fonck	Q06-CONCHES CLAIRIONS	avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
29/06/16	3 avenue dela Tournelle	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	sous-sol inondé	RAS - nappe haute en ce moment
30/06/16	64 avenue denfert rochereau	Q07 - LES ROSOIRS	inondation dans le sous-sol	attend travaux de la ville dans l'avenue
01/07/16	99 rue du pont	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
05/07/16	6 rue de Picardie	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloirs qui claquent	2 plaques recalées par nos soins
06/07/16	rue de l'île aux plaisirs - face SILEX	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	RAS - un avaloir scellé dans le béton
06/07/16	angle rue berault/rue saint pelerin	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir descellé	avaloir re-scélé par nos soins

29/07/16	28 rue de la maladière	Q06-CONCHES CLAIRIONS	égout bouché	problème privé - WC bouché
03/08/16	2 rue saint germain	Q01 - CENTRE VILLE	égout bouché	problème d'étanchéité siphon de sol en domaine privé
08/08/16	parking de la noue - rue de bretagne	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	plaque cassée	ne nous concerne pas - services voirie
08/08/16	4 rue d'alsace	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloir bouchée	avaloirs nettoyés par SNAVEB
09/08/16	15 rue d'alsace	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	plaque manquante	plaques retrouvées et remises en place
10/08/16	avenue yver - stade nautique	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	plaque cassée	plaque remise en place
16/08/16	21 avenue courbet	Q09 - STE GENEVIEVE	problème EP	problème en privé - travaux plombier fait
16/08/16	rue des plaines de l'yonne - rond point	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloir descellé	problème de voirie
16/08/16	rue fourier	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	avaloirs nettoyés par SNAVEB
18/08/16	99 rue du pont	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir nettoyé par SNAVEB
16/08/16	rue fourier	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	5 avaloirs nettoyés par SNAVEB
25/08/16	21 rue jeanne d'arc	Q07 - LES ROSOIRS	avaloir bouché	un avaloir débouché par SNAVEB
01/09/16	73 avenue jean jaures	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	plaque cassée	tampon à changer
30/08/16	9 rue condorcet	Q07 - LES ROSOIRS	fissures sur trottoir et pilier	RAS sur réseau assainissement en domaine public
16/08/16	1 rue renoir	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
02/09/16	rue max quantin	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	fumée dans une bouche d'égout	test à la fumée en cours
10/08/16	8 avenue du général Weygand	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloir descellé	avaloir re-scélé par VEOLIA
09/08/16	angle rue gerard cailleux / bd chainette	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir descellé	avaloir re-scélé par VEOLIA
12/09/16	6 rue de Picardie	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	plaque qui claque	RAS (voirie fortement dégradée)
13/09/16	73 avenue jean jaures	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	plaque cassée	tampon changé
19/09/16	3 rue d'eglény	Q01 - CENTRE VILLE	nettoyer le branchement du kèbab	RAS sur réseau assainissement en domaine public

20/09/16	4 rue des chapottes	Les Chesnez	avaloir descellé	Avaloir remis en place et nettoyé
21/09/16	1 rue de la tuilerie	JONCHES	avaloir à créer	vu avec Mme DUPRE
21/09/16	14 rue etienne dolet	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	effondrement sur trottoir	Problème domaine privé (allée privée)
22/09/16	rue de la tuilerie	JONCHES	réseau EP à curer	réseau EP curé par SNAVAEB
20/09/16	34 boulevard Lyautey	Q11-LES BRICHERES	tampons d'égouts détériorés	demande qui concerne la ville
26/09/16	place saint Nicolas	Q01 - CENTRE VILLE	plaque qui cbasculé	plaque remise en place
26/09/16	15 rue de lorette	Q06-CONCHES CLAIRIONS	caniveau grille détérioré	caniveau modifié par Veolia
29/09/16	13 rue amboise challe	Q01 - CENTRE VILLE	plaque qui claqué	plaque recalé
30/09/16	angle rue du puits des dames / rue du pont	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	3 avaloirs débouchés par SNAVEB
12/09/16	32 avenue jean mermoz	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloir descellé	avaloir changé et scellé
14/09/16	9 rue du 11 Novembre	Q01 - CENTRE VILLE	tampons qui claquent + avaloir descellé	tampons changés et avaloir rescellé par ROLLIN
10/10/16	13 rue dumont durville	Q04 - RIVE DROITE	branchements bouchés	branchements débouchés par SNAVEB (goudrons)
12/10/16	6 rue de picardie	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	plaques d'égout bruyantes	chaussée fortement dégradée - problème de voirie
12/10/16	4 allée de l'esplanade	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
14/10/16	25 avenue hoche	Q10-LES BOUSSICATS	branchement bouché	RAS sur domaine public - problème privé
10/10/16	place du cadran	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	caniveau grille détérioré	modifier caniveau
14/10/16	7 allée de tourraine	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	branchement bouché	RAS sur domaine public - problème privé
20/10/16	rue charles trenet	Q11-LES BRICHERES	avaloir bouché	RAS
14/10/16	place saint germain	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	avaloir nettoyé
14/10/16	rue jehan regnier	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
24/10/16	12 rue de la tuilerie	JONCHES	cave inondée	RAS sur le réseau d'assainissement - fortes pluies

24/10/16	48 rue de champlys	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par SNAVEB
27/10/16	15 rue d'Alsace	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloirs bouchés	feuilles à ramasser dans la rue (service voirie)
28/10/16	avenue jean mermoz - face loxam	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	plaques qui claquent	chambres de tirage télécom
03/11/16	4 rue Dumont D'Urville	Q04 - RIVE DROITE	avaloir bouché	problème en domaine privé
04/11/16	8 rue simon chenard	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
07/11/16	13 allée branly	Q07 - LES ROSOIRS	mauvaises odeurs	RAS - vérifier étanchéité plaque d'égout chez lui
14/11/16	boulevard vaulabelle / davout / preuilly	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE et l'équipe mobile
15/11/16	2 allée d'Artois	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloir bouché	branchement EU bouché en domaine privé
15/11/16	4 rue du Clos	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	mauvaises odeurs	RAS - vérifier étanchéité plaque d'égout chez lui
18/11/16	12 rue max blondat	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE + passage SNAVEB
21/11/16	rue de Brazza	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
21/11/16	quai du batardeau	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE + passage SNAVEB
21/11/16	avenue gambetta	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE + passage SNAVEB
21/11/16	avenue bourbotte	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
21/11/16	3 rue robert Rimbert	JONCHES	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
18/11/16	Angle bourbotte / moulin du president	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE + passage SNAVEB
22/11/16	rampe sainte genevieve	Q09 - STE GENEVIEVE	avaloir bouché	avaloir débouché par VE
21/11/16	105 avenue de la turgotine	Q04 - RIVE DROITE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
21/11/16	rue kruger	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
21/11/16	angle senons / gerot	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	avaloirs bouchés	avaloirs débouchés par VE
21/11/16	20 rue philibert roux	Q01 - CENTRE	cave inondée	RAS sur le domaine

		VILLE		public - défaut étanchéité du trottoir
28/11/16	17 rue Faidherbe	Q07 - LES ROSOIRS	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
23/11/16	34 rue saint germain	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	avaloir débouché par SNAVEB
21/11/16	rue cochois	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	RAS
23/11/16	4 rue gustave cotteau	Q02-ST JULIEN ST AMATRE	branchement bouché	branchement débouché par SNAVEB
21/11/16	76 rue de Bourgogne	Q03 - PIEDALLOUE LA NOUE	avaloir bouché	avaloir débouché par SNAVEB
29/11/16	1 chemin privé avenue jean mermoz	Q05-ST GERVAIS/BRAZZA	demande contrôle diagnostic	contrôle fait
19/12/16	chemin privé avenue d'Egriselles	Q04 - RIVE DROITE	collecteur EU bouché	réseau EU débouché par SNAVEB
22/12/16	rue Germain Besnard	Q01 - CENTRE VILLE	avaloir bouché	3 avaloirs nettoyés par SNAVEB
20/12/16	3 rue Jules MASSOT	Q10-LES BOUSSICATS	avaloir bouché	avaloirs de la rue nettoyés par SNAVEB
23/12/16	5 rue Millaux	Q01 - CENTRE VILLE	odeurs de fuel	RAS
28/12/16	rue du Mont Brenn	Q01 - CENTRE VILLE	avaloirs bouchés	3 avaloirs nettoyés par SNAVEB
29/12/16	rue des capucines	Q10-LES BOUSSICATS	avaloirs bouchés	RAS

#### SUIVI DES TRAVAUX REALISES EN 2016

date de demande	propriétaire	adresse	grille/ avaloir	tampon	canalisation	Br	Renouvellement brt EU	Commentaire	date de réalisation
25/01/16		avenue marechal juin	AUXERRE			1		réparation collecteur EU	25/01/16
28/01/16		avenue marechal juin	AUXERRE			1		réparation collecteur EU	28/01/16
29/01/16	suite allo mairie	place du coche d'eau	AUXERRE	1				remplacement d'une grille	01/02/16
29/01/16	suite allo mairie	6F impasse Fleurus	AUXERRE				1	resceller un tampon boîte de branchement	01/02/16
02/02/16	DETP	106 rue de Paris	AUXERRE				1	remplace tampon boîte de branchement	09/02/16
	suite allo mairie	48 rue des montardoins	AUXERRE			1		recelment tampon	22/02/16
		rue de la turgotine - face BIG MAT	AUXERRE			1		recelment tampon	22/02/16
	suite allo mairie	6 place saint eusèbe	AUXERRE			1		reprise partiel du collecteur Ø300 PVC (fuite par le soupirail)	22/02/16
	suite allo mairie	dos de bellevue	AUXERRE				17	scellement de tampon boîte de branchement	29/02/16
01/02/16	suite allo mairie	allée kielhmann	AUXERRE	1				reprise avaloir + clapet anti odeur	29/02/16
10/02/16	suite allo mairie	36 avenue haussmann	AUXERRE	1				reprise d'un double avaloir descellé	01/03/16
03/03/16		7 ter rue louis crochot	AUXERRE				1	renouvellement brt + pose d'une boîte de brt	03/03/16
		2 rue de jonches - LABORDE	AUXERRE				1	reprise partielle du branchement EU	09/03/16
03/03/16	suite allo mairie	15 rue du pont	AUXERRE				1	reprise boîte de branchement	15/03/16
01/03/16		10 avenue des dairions	AUXERRE				1	rescelllement d'une boîte de branchement	14/03/16
01/03/16		angle avenue delacroix / rue renoir	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	14/03/16
		angle rue robert rimbart / rue du château d'eau	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	23/03/16
01/04/16	suite allo mairie	rue de l'etang sainte vigile face au CG	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	11/04/16
05/04/16	suite allo mairie	rue des fontenottes / devant école	AUXERRE			1		rescelllement tampon	12/04/16
31/03/16	suite allo mairie	42 rue Louis Richard	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	25/04/16
31/03/16	suite allo mairie	15 rue des vigneron - Les Chesnez	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	22/04/16
27/04/16		27 rue de chablis	AUXERRE				1	rescelllement du couvercle	04/05/16
27/04/16	suite allo mairie	15 rue de laborde	AUXERRE			1		reprise partiel du collecteur EP	29/04/16
15/04/16		angle bd vaulabelle / rue du puits des dames	AUXERRE	2				2 avaloirs resceller	29/04/16
06/06/16	suite allo mairie	bd montois - face au lycée	AUXERRE	1				avaloir recellé	27/06/16
27/06/16	suite allo mairie	5 rue du bas de jonches	AUXERRE				2	resceller 2 couvercle de boîtes de branchement	19/07/16
27/06/16	suite allo mairie	angle rue saint pelerin / rue berault	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	26/07/16
12/07/16		avenue jean mermoz - face Renault SODIVA	AUXERRE			1		rescelllement du tampon	01/08/16
17/06/16		15 avenue des brichères	AUXERRE			1		rescelllement du tampon	01/08/16
16/08/16	suite allo mairie	8 avenue Weygand	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	05/09/16
16/08/16	suite allo mairie	angle boulevard de la chainette / cailleux	AUXERRE	1				rescelllement d'un avaloir	05/09/16
01/09/16	suite allo mairie	73 avenue jean jaures	AUXERRE			1		changer tampon cassé	16/09/16
26/09/16	suite allo mairie	15 rue de lorette	AUXERRE	1				resceller un caniveau grille	28/09/16
13/09/16	suite allo mairie	32 avenue jean mermoz	AUXERRE	1				grille changée et scellée	05/10/16
12/10/16	suite allo mairie	6 rue de picardie	AUXERRE			3		remplacement 3 tampons	22/11/16
15/09/16	suite allo mairie	11 boulevard du 11 novembre	AUXERRE	1		2		receller avaloir + remplacement 2 tampons	23/11/16
18/11/16	suite allo mairie	23 allée du Maine	AUXERRE				1	rescelllement tampon	23/12/16
07/12/16	suite allo mairie	32 avenue jean mermoz	AUXERRE			1		changement et scellement d'un tampon	29/12/16
23/12/16	suite allo mairie	12 allée gay lussac	AUXERRE	1				remaçonner une grille avaloir	27/02/17

### → L'auscultation du réseau de collecte

Ci-dessous un tableau présentant les inspections télévisées des canalisations :

Interventions d'inspection et de contrôle	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)				7 461	3455	-53,7%
Tests à l'eau (ml)				754	716	-5,0%

L'objectif du contrat est un linéaire annuel de 7000ml. Veolia a réalisé sur 2016, un total d'ITV de 4194 ml, dont 739 ml qui ne rentrent pas dans l'objectif (rue des Chapottes et des Vendanges).

La liste des inspections télévisées est donnée en annexe 3.

### → Le curage

Le plan de curage préventif : voir en annexe

Interventions de curage préventif	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau				5 899	5 826	-1,2%
sur accessoires				5 899	5 826	-1,2%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs				5 880	5 809	-1,2%
sur dessableurs				19	17	-10,5%
Longueur de canalisation curée (ml)				29 511	30 061	1,9%

L'objectif annuel de curage préventif est

7 000ml de collecteurs unitaires

15 000ml de collecteurs séparatifs d'eaux usées

8 000ml de collecteurs séparatifs d'eau pluviales

La liste des rues curées est donnée en annexe 1.

Les désobstructions curatives :

<b>Interventions curatives</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de désobstructions sur réseau				192	202	5,2%
sur branchements				42	39	-7,1%
sur canalisations				59	37	-37,3%
sur accessoires				91	126	38,5%
sur bouches d'égouts, grilles avaloirs				91	126	38,5%
sur dessableurs				0	0	0%

La liste des interventions curatives est donnée en annexe 2.

En 2016 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **4,00 / 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.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)				184 769	181 828	-1,6%

En 2015, l'inventaire comptabilisait des canalisations de la commune de Monneteau. Cette anomalie a été corrigée en 2016. Point noir : rue du Clos.

## 5.2. L'efficacité de la collecte

### 5.2.1. 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 2016 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

Le tableau ci-dessous liste les conventions spéciales de déversement établies conformément au règlement du service avec les clients concernés :

	Date de signature	Durée
Laboratoire MACORS	27/07/2011	5 ans
EDF	06/05/2014	10 ans
Blanchisserie interhospitalière	25/10/2006	5 ans
EASYDIS	22/06/2009	5 ans
MOUVEX	30/05/2013	10 ans
PRECILEC	07/10/2009	5 ans
SHAMROCK	01/06/2011	5 ans
FRUEHAUF	18/09/2012	10 ans
Groupe Auvergne Aéronotique	16/05/2014	10 ans
Baudin Thillien	17/07/2009	5 ans
Garage Debuquoy	01/06/2011	5 ans
Nomblot Frères	03/02/2011	5 ans
SM2A	01/06/2014	10 ans
Mac Do	01/01/2012	
Maison d'Arrêt	06/11/2014	10 ans
Centre Hospitalier	19/09/2014	10 ans
Polyclinique	01/07/2013	10 ans
Bourgogne salaison	Projet en cours	
Les Rapides de Bourgogne	Projet en cours	
Géant Casino	Projet en cours	

### → 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 neufs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de contrôles effectués				22	8	-63.6%
Nombre de non-conformités identifiées				0	1	
Nombre cumulé de non-conformités en fin d'exercice				0	0	0%

Contrôle des branchements lors de cessions d'immeubles	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de contrôles effectués				305	321	5.3%
Nombre de non-conformités identifiées				53	65	22.6%
Nombre cumulé de non-conformités en fin d'exercice				53	118	0,0%

## 5.2.2. 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 aux milieux naturels identifiés :

Nombre de points de rejet	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de déversoirs d'orage				37	21
Nombre de trop-pleins de postes de relèvement/refoulement				2	2

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.

### → 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 :

#### **Pluviométrie :**

Hauteur de pluie (mm) :

Pluvio totale (mm)	2016
DO Auxerre A Maladière	750
DO Auxerre Bassin la Chainette	750
DO Auxerre C Bd la Chainette	750
DO Auxerre J Sécurité routière	750
<b>Moyenne</b>	<b>750</b>

#### **Bilan global des déversements :**

Volumes totaux déversés (par temps sec et par temps de pluie) (en m3) :

Volume tot déversé (m3) Point de déversement (>120 kgDBO5/j)	2016
DO Auxerre Bassin la Chainette	140 963
DO Auxerre C Bd la Chainette	50 809
DO Auxerre D Place Coche d'Eau	19 906
DO Auxerre J Sécurité routière	115 774
<b>Tous</b>	<b>327 453</b>

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO5) :

<b>Ch_DBO5 totale déversée (kg) Point de déversement (&gt;120 kgDBO5/j)</b>	<b>2016</b>
DO Auxerre Bassin la Chainette	5 286
DO Auxerre D Place Coche d'Eau	830
<b>Tous</b>	<b>6 116</b>

## 5.3. 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 pour l'année 2016 (ainsi que les valeurs seuils associées à ces critères).

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 nouveaux critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été revus et 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 (versions provisoires disponibles fin 2016).

### 5.3.1. 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 réglementaires 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).

**→ 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.

**→ 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.

### **5.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION**

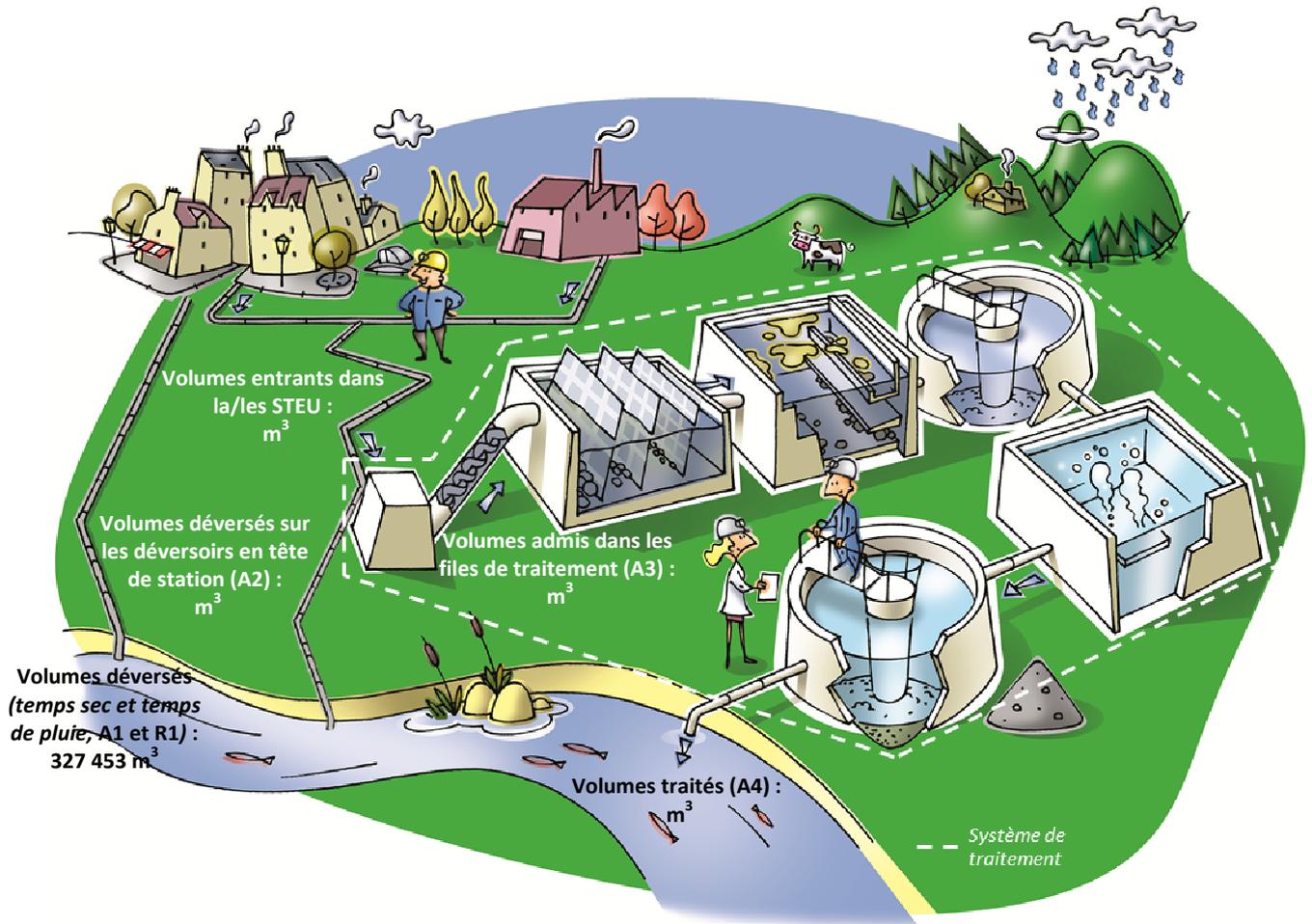
Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

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

## 5.4. L'efficacité environnementale

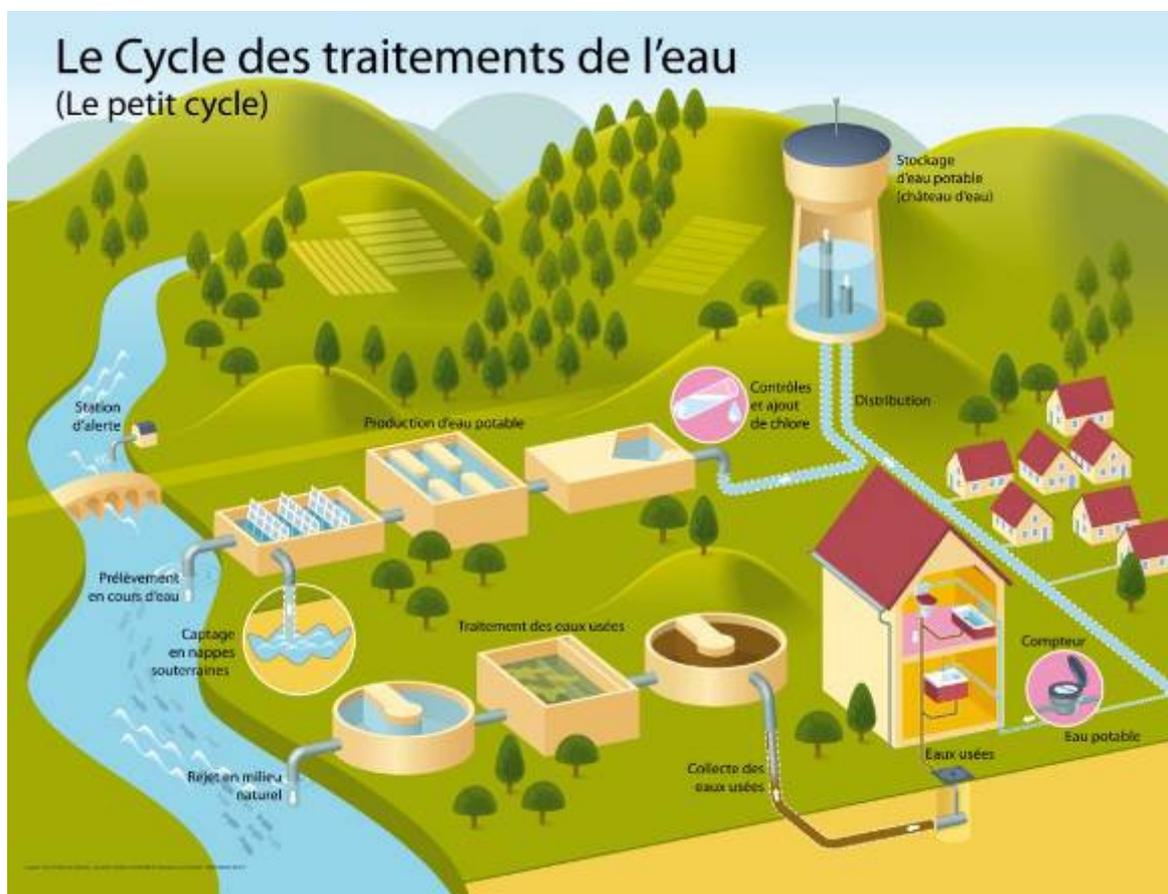
### 5.4.1. SYNTHÈSE GLOBALE DU SYSTÈME D'ASSAINISSEMENT

Le bilan global des volumes collectés, déversés et traités sur l'ensemble des systèmes d'assainissement du territoire est reporté sur le schéma ci-dessous.



## 5.4.2. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL

De nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique ont été initiées. Des campagnes de mesures biologiques sont menées chaque année sur de nombreuses rivières afin de surveiller l'impact des rejets des stations d'épuration sur le milieu naturel.



## 5.4.3. 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.

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>				<b>143 220</b>	<b>166 782</b>	<b>16,5%</b>
Postes de relèvement et refoulement				86 041	98 404	14,4%
Autres installations assainissement				57 179	68 378	19,6%
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Energie consommée facturée (kWh)</b>				<b>126 788</b>	<b>175 049</b>	<b>38,1%</b>
Postes de relèvement et refoulement				84 372	104 717	24,1%
Autres installations assainissement				42 416	70 332	65,8%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

#### 5.4.4. 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.

## 5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, Veolia apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé, au niveau National, sur plus de 2 000 installations de dépollution, ainsi que le suivi de 70 000 km de réseaux d'assainissement et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



### **Le patrimoine installation**

Notre outil de gestion des équipements permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

Cet outil fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.

---

### **Lieu ou Insuffisances et Préconisations ouvrage**

---

**PR Jean MOREAU**

- Cette installation présente des installations de protections collectives vétustes (barre anti chute) et les essais en charge des rails n'ont pas été transmis à Veolia.
  - Afin de remettre à niveau cette installation, Veolia a proposé à la collectivité en 2016, le remplacement des grilles anti chute et la mise en place d'une vanne d'obturation en amont du poste permettant ainsi des interventions sécurisées.
-

---

**PR Léon  
Serpolet**

- Cet ouvrage présentait une vétusté avancée sur certain équipement hydraulique (vanne de sectionnement, clapet anti retour). Leur renouvellement a été réalisé en 2016. Les installations de protection collectives sont également non conformes sur cette installation (pas de grille anti chute, barrière amovible fortement endommagée), Veolia a proposé à la collectivité en 2016, la mise en place d'un garde corps normé avec portillon sécurisé et la mise en place de trappes équipées de barreaux anti chute.
- Les interventions du personnel étant rendu très dangereuses par l'exiguïté des trappes et la difficulté d'obturation en amont, Veolia a également proposé un aménagement du regard amont pour permettre des interventions respectant nos consignes de sécurité.

**PR LA NOUE**

- Ce poste présente un état globalement correct. Le renouvellement des clapets sera envisagé en 2017 en fonction des performances de pompes de ce poste. Effectivement, ce poste, correctement dimensionné au vue du bassin versant raccordé, est fortement impacté par les intrusions d'eaux claires parasites dans le réseau communal via les regards aussi bien publics que privés. De plus les volumes transitant par ce poste impactent directement le nombre de déversement du DO J situé en aval. Veolia proposera à la collectivité en 2017 la réalisation de travaux d'étanchéité des regards publics.

**PR Batardeau**

- Ce poste présente un état globalement correct. Suite aux travaux d'aménagement des quais et le mise en place d'un garde corps conforme à la réglementation, il sera nécessaire d'étudier la possibilité de déplacement de l'armoire électrique au plus près du poste afin de garantir la sécurité des interventions.
- Ce poste présente également des trappes lourdes générant une pénibilité importante pour le personnel intervenant. Veolia proposera à la collectivité en 2016, le remplacement des trappes et des grilles anti chute adaptées au positionnement sur trottoir.

**PR Iles aux  
plaisirs**

- Ce poste présente un état globalement correct. Il était équipé d'un système de télégestion obsolète ne permettant pas un fonctionnement optimum. Le renouvellement de ce système a été réalisé en 2016.
- Ce poste présente également des trappes lourdes générant une pénibilité importante pour le personnel intervenant. Veolia a proposé à la collectivité en 2016, le remplacement des trappes et des grilles anti chute adaptées au positionnement sur trottoir.
- L'installation est fortement impactée par la pluviométrie et la montée du niveau de l'Yonne. Suite à la mise en séparatif du bassin versant « Gambetta », le DO Jean Jaurès devra être supprimée.

---

<b>PR Centre nautique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. Sa configuration interne (présence d'une passerelle intermédiaire) générée des contraintes d'exploitation importantes.</li> </ul>
<b>PR AUXERREXPO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. Sa configuration interne (présence d'une passerelle intermédiaire) génère des contraintes d'exploitation importante. A noter qu'en 2016, l'alimentation électrique du poste a été utilisée illégalement par les gens du voyages</li> </ul>
<b>PR RN6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. Il était équipé d'un système de télégestion obsolète ne permettant pas un fonctionnement optimum. Le renouvellement de ce système a été réalisé en 2016. Ce poste présente également des trappes lourdes générant une pénibilité importante pour le personnel intervenant. Veolia a proposé à la collectivité en 2016, le remplacement des trappes et des grilles anti chute adaptées au positionnement sur accotement.</li> <li>• Les barres de guidages des pompes ont été remplacées par Veolia dès le démarrage du contrat le 5/01/2015 et sur la garantie de premier établissement.</li> </ul>
<b>PR plaine de l'Yonne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste est à l'arrêt depuis le démarrage du contrat le 01/01/2015. Les équipements sont présents dans l'installation.</li> </ul>
<b>PR Gorges rouges</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. La pompe 2 a été renouvelée en 2015.</li> </ul>
<b>PR Rte de sougères</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. Il était équipé d'un système de télégestion obsolète ne permettant pas un fonctionnement optimum. Le renouvellement de ce système a été réalisé en 2016.</li> </ul>
<b>PR Bourdillat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct.</li> </ul>
<b>PR Rozanoff</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce poste présente un état globalement correct. Il était équipé d'un système de télégestion obsolète ne permettant un fonctionnement optimum. Le renouvellement de ce système a été réalisé en 2016.</li> <li>• Ce poste présente une absence de protection collective de type grille anti chute. Veolia a proposé à la collectivité en 2016, le remplacement des trappes et des grilles anti chute adaptées au positionnement sur accotement.</li> </ul>

---

---

**PR Ocrerie**

- Ce poste présente un état globalement correct. Ce poste présente également des trappes lourdes générant une pénibilité importante pour le personnel intervenant. Veolia a proposé à la collectivité en 2016, le remplacement des trappes et des grilles anti chute adaptées au positionnement sur voirie.

**DO A**

- Ce déversoir ne répond actuellement pas aux obligations réglementaires d'autosurveillance du réseau. Un système de mesure des débits déversés devrait être mis en place. Toutefois au vu de la fréquence de déversement (1 fois par an) il nous paraît pertinent d'envisager la suppression de cet ouvrage.

**DO J**

- Cet ouvrage, historiquement équipé d'une sonde de détection de surverse, a été équipé en 2015 par Veolia, d'une mesure de hauteur de type ultrason permettant d'estimer à la fois le volume de temps sec transitant dans l'ouvrage et les volumes déversés au milieu naturel comme le demande la réglementation. Veolia a pris en charge en 2015, le raccordement de cet équipement au système de télégestion des installations LERNE.
- Cet ouvrage ne respecte pas le critère de conformité du réseau pour un nombre de déversement annuel inférieur à 20 jours de déversement car il est fortement impacté par les Eaux Claires parasites provenant du bassin versant de la noue.

**Débitmètre  
Aval**

- Cet équipement présente de nombreuses défaillances. En 2016, la carte mère du débitmètre a été renouvelé. Veolia étudie la possibilité d'équiper ce point avec du matériel plus fiable.
-



## 6. Le rapport financier du service

## **6.1. 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 2016**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: B7431 - AUXERRE

Assainissement

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>963 747</b>	<b>1 632 189</b>	<b>NS</b>
Exploitation du service	534 596	580 513	
Collectivités et autres organismes publics	429 151	1 051 676	
<b>CHARGES</b>	<b>1 298 739</b>	<b>1 831 625</b>	<b>41,03 %</b>
Personnel	320 506	302 853	
Energie électrique	18 267	18 508	
Produits de traitement	173	0	
Analyses	1 238	2 469	
Sous-traitance, matières et fournitures	317 449	278 318	
Impôts locaux et taxes	4 949	16 639	
Autres dépenses d'exploitation	125 215	82 254	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	<i>18 800</i>	<i>7 336</i>	
<i>engins et véhicules</i>	<i>39 023</i>	<i>24 146</i>	
<i>informatique</i>	<i>18 369</i>	<i>14 455</i>	
<i>assurances</i>	<i>12 373</i>	<i>- 421</i>	
<i>locaux</i>	<i>26 235</i>	<i>34 967</i>	
<i>autres</i>	<i>10 416</i>	<i>1 772</i>	
Frais de contrôle	29 954	30 101	
Contribution des services centraux et recherche	24 446	20 453	
Collectivités et autres organismes publics	429 151	1 051 676	
Charges relatives aux renouvellements	27 436	27 274	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	<i>27 436</i>	<i>27 274</i>	
Charges relatives aux investissements	61	1 080	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	<i>61</i>	<i>1 080</i>	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	- 105	0	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 334 991</b>	<b>- 199 436</b>	<b>40,47 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 334 992</b>	<b>- 199 436</b>	<b>40,47 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

15/03/2017

→ **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 2016**

**Collectivité: B7431 - AUXERRE**

**Assainissement**

<b>LIBELLE</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	454 664	342 492	-24,67 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	194 664	479 080	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	260 000	- 136 588	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	79 932	238 022	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	79 932	238 022	
<b>Exploitation du service</b>	<b>534 596</b>	<b>580 513</b>	<b>8,59 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	429 151	1 051 676	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	429 151	1 051 676	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>429 151</b>	<b>1 051 676</b>	<b>NS</b>

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

15/03/17

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.

## 6.2. 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.

### → *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

### → *Situation des biens*

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.

## 6.3. 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

Installations électromécaniques	Montant en €
<b>1ER ETABLISSEMENT</b>	
RELEVES XYZ	13 88,4,
<b>BO CHAINETTE</b>	
DESHUMIDIFICATEUR	7 353,43

### → 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 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 continuité du service :

Aucune dépense de ce type n'est prévue au contrat.

#### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

## ETAT D'IMPUTATION AU COMPTE DE RENOUVELLEMENT

**travaux exécutés et réceptionnés en 2016**

<b>contrat : Auxerre (Assainissement) article 38.2</b>				
CHANTIER	LIBELLE	DEBIT	CREDIT	SOLDE
	<b>SOLDE AU 31/12/2015</b>		<b>1 591.76</b>	
	<b>DOTATION ANNUELLE 2016</b>		<b>27 274.16</b>	
R9523	B7431 PR J MOREAU:pompe 2	4 856.15		
R9524	B7431 PR J MOREAU:clapets	2 400.04		
R9533	B7431 AUXERRE:branchements eu	3 458.90		
R9657	B7431 DO RIBAIN:detec surverse	1 357.86		
R9693	B7431 PR RTE SOUGERE:telegestion	1 930.89		
R9694	B7431 PR ILE PLAISIRS:telegestion	1 939.08		
R9695	B7431 PR ROZANOFF:telegestion	2 107.45		
R9699	B7431 PR SERPOLET:vanne p2	3 413.87		
R9751	B7431 PR RN6:telegestion	3 253.90		
R9759	B7431 PR RTE SOUGERE:pompe 2	2 201.28		
R9805	B7431 DO AVAL:debitmetre	849.02		
	Moins-value sur exclusion de frais généraux	-	3 345.89	
	<b>TOTAL DES CHANTIERS 2016</b>	<b>24 422.55</b>		
	<b>INTERETS SUR LE SOLDE 2015*</b>		<b>63.51</b>	
	<b>TOTAL GENERAL AU 31/12/2016</b>	<b>24 422.55</b>	<b>28 929.43</b>	<b>4 506.88</b>

## 6.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement 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.

### 6.4.1. 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.

## **6.4.2. 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 baliser 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.



 **VEOLIA**

ERROR: stackunderflow  
OFFENDING COMMAND: ~

STACK: