

2009

Rapport annuel
du délégataire

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

Service de l'assainissement
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU
BRIANCONNAIS



SOMMAIRE

La SEERC à votre service

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement	6
SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service	13
Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence	16
L'Agence Alpes du Sud, secteur Hautes Alpes	18
Au service de la clientèle, secteur Hautes Alpes	19
Indicateurs de performance	24
Service de l'assainissement	24

Compte-rendu technique d'exploitation assainissement

Contexte contractuel	28
Le patrimoine : la collecte des eaux usées	30
Le patrimoine : les ouvrages de traitement	34
Le patrimoine : les ouvrages de traitement	37
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la collectivité	40
Le patrimoine : les évolutions à l'initiative de la SEERC	42
Les réseaux d'eaux usées	48
Les postes de relèvement	54
Les stations d'épuration	55
La qualité de l'épuration	59
La qualité de l'épuration: la réglementation en vigueur	64
La relation clients	66
Les appels clients	68
Le prix du service de l'assainissement	71

SOMMAIRE

Les projets concessifs

Les projets concessifs	78
Station d'épuration de Briançon - Chazal	80
Raccordement de Montgenèvre, Val des Prés et le Fontenil	82
Canalisation de transfert des effluents de Val des Prés	94
Assainissement des communes de La Grave et Villar d'Arène	96
Raccordement des hameaux de Briançon au système intercommunal d'assainissement	103
Raccordement de Puy Saint André	105
Assainissement de la commune de Cervières	107
Assainissement de la commune de Nevache	113
Réduction des eaux claires parasites	115

Compte rendu financier

Compte Annuel de Résultat d'Exploitation - année 2009	118
---	-----

Glossaire

Glossaire assainissement	132
--------------------------	-----

La SEERC à votre service

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement	6
SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service	13
Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence	16
L'Agence Alpes du Sud, secteur Hautes Alpes	18
Au service de la clientèle, secteur Hautes Alpes	19
Indicateurs de performance	24

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

› Les nouveaux enjeux de l'eau

Prise en compte des enjeux environnementaux, croissance démographique et d'aménagement urbain, renforcement des niveaux de service et des besoins d'information : les attentes à l'égard des services d'eau et d'assainissement continuent d'évoluer fortement. La SEERC - Eaux de Provence accompagne les collectivités, les industriels et les particuliers dans ces changements et propose des solutions innovantes et économiquement adaptées.

Notre organisation territoriale s'est développée depuis près de 50 ans sur quatre départements de la région Provence Alpes Côte d'Azur afin de vous garantir proximité et réactivité, que ce soit en service normal, en astreinte ou en gestion de crise. Aujourd'hui, nous avons renforcé notre pôle d'expertise à Aix en Provence. Il travaille en complémentarité avec vos interlocuteurs habituels et permet de proposer des solutions nouvelles ou d'apporter un éclairage différent sur certaines problématiques techniques : Innovation et performance opérationnelle en sont les deux enjeux fortement associés.

En 2009, nous avons poursuivi notre mission de service public avec la plus grande attention et avons attaché la plus grande importance à la certification de nos processus et à la sécurité des personnes. Je suis fier de vous dire que notre agence industrie a obtenu la certification MASE pour trois nouvelles années et que notre entreprise est certifiée ISO 9001 v2000 pour l'ensemble de ses activités. Nous avons également multiplié les actions de sensibilisation à la sécurité auprès de nos agents et de nos sous-traitants.

Après avoir mis en service la station d'épuration de Briançon en 2009, nous mettrons en service en 2010 la station d'épuration de Digne-les-Bains, qui servira de référentiel pour la norme HQE française, les stations d'épuration de Port-Saint-Louis-du-Rhône, de Regusse et du Val et le premier service des eaux télélevé de la région à Uvernet-Fours.

Et toujours, nous travaillerons avec vous pour développer des actions de sensibilisation et d'information auprès de tous les publics.

Nous avons réalisé notre rapport annuel du délégataire avec soin, vous apportant toutes les informations techniques, économiques, contractuelles et réglementaires nécessaires à une bonne connaissance du fonctionnement du service que vous nous avez confié.

Au nom de tous les collaborateurs de notre société, je vous remercie de votre confiance et vous assure de notre volonté permanente de dialogue et de progrès.

Marc Simon
Directeur général

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

› Un pôle d'expertise renforcé

A Aix-en-Provence, le cœur expert de Seerc-Eaux de Provence s'étoffe.

Les agences territoriales disposent de tous moyens nécessaires à la bonne exécution des missions qui leur sont confiées à travers les contrats de délégations de service public. Mais devant les enjeux sans cesse renouvelés et les exigences environnementales et citoyennes, il était nécessaire de renforcer le pôle de compétences à la disposition de ces agences .

La direction technique sous la responsabilité de Christine Fontaine est organisée comme suit :

- Expertise eau et assainissement : Cristel Del Giovane et Jean-Luc Vidaillan
- Gestion du patrimoine : Clément Gawinak
- Gestion des bases de données : Laurent de Haro
- Laboratoire d'analyses : Mathilde Hardier et son équipe
- Information géographique (SIG) et technique (ITT) : Caroline Vauboin et Emmanuel Blandin
- Cellule d'ordonnancement des interventions : Géraldine Granier et son équipe d'ordonnanceurs
- Achats techniques : Philippe Dufour et son assistante

Un service communication et développement durable sous la responsabilité de Laure Hélène Courpron a pour mission d'aider les collectivités dans leurs actions de promotion de l'eau du robinet, de sensibilisation de tous les publics à la gestion durable du cycle de l'eau et d'information.

Un service commercial sous la responsabilité d'Emmanuel Gerval apporte assistance et information sur les solutions nouvelles et la veille réglementaire, et expertise sur le chiffrage de solutions techniques innovantes.

Un service qualité et sécurité (Thierry Bore) seconde les agences territoriales pour satisfaire les exigences de nos processus certifiés et assurer la prévention des risques.

Des services administratifs - ressources humaines (Michel Gerbino) et financiers (Philippe Bouliol) viennent compléter l'équipe centrale du siège.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

> Quelques temps forts de notre actualité 2009



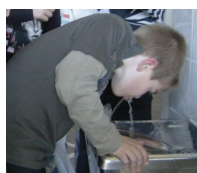
Janvier

Le président du Conseil Général du 04, le maire de Digne-les-Bains et le directeur général de Seerc Eaux de Provence posent la première de pierre de la station d'épuration de Digne-les-Bains qui servira de référence française pour la norme HQE.



Février

La SGAD, filiale travaux de notre centre régional, obtient la certification ISO 9001 v2000 et se démarque de ses concurrents par sa politique sécurité sur ses chantiers.



Mars

A l'occasion de la journée mondiale de l'Eau, Eaux de Provence offre un robinet-fontaine à l'école du Bicentenaire du Val assurant ainsi la promotion de l'eau du robinet comme eau de boisson auprès des plus jeunes.



Avril

Eaux de Provence démarre les travaux concessifs de construction du collecteur et de la station d'épuration des eaux usées de Port-Saint-Louis-du-Rhône d'une capacité de 16 000 équivalent/habitants.



Mai

Eaux de Provence est partenaire de la première édition de la fête de l'eau à Méounes-les-Montrieux. 350 personnes visitent le stand et testent leurs connaissances sur l'eau méounaise.



Juin

La première rencontre technique sur la gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement est organisée à Miramas et accueille une trentaine de participants venus s'informer sur ces nouveaux enjeux.



Juillet

Toulon Provence Méditerranée et la ville de Cassis confient l'analyse de leurs eaux de baignade à Eaux de Provence. 65 plages sont ainsi suivies pendant la période estivale par notre équipe spécialisée basée à la Seyne sur mer.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement



Août

La Seerc renouvelle son engagement aux côtés de la Communauté de Communes du Briançonnais dans le programme pédagogique « Patrimoine & rivières ». 500 enfants bénéficient d'une animation en classe et d'une sortie nature.



Septembre

Une rencontre technique sur les enjeux de protection des milieux aquatiques réunit scientifiques, élus, techniciens territoriaux, associations et experts Lyonnaise des Eaux à l'institut océanographique Paul Ricard aux Embiez.



Octobre

Eaux de Provence obtient un contrat de quatre ans pour le renouvellement des branchements plomb sur le périmètre de Toulon Provence Méditerranée. L'utilisation d'un camion aspirateur permet de garantir des chantiers propres et peu encombrants.

La commune d'Annot (04) confie l'exploitation de sa station d'épuration des eaux usées pour 3 années aux Eaux de Provence.

La commune de Meyreuil (13) renouvelle sa confiance pour 10 ans aux Eaux de Provence pour ses délégations de service eau et assainissement en optant pour la modernisation de ses services avec le radiorelevé, le suivi en temps réel de l'exploitation (SEVE) et le diagnostic rapide des réseaux assainissement (DIAGRAP).



Novembre

La commune d'Allos et Eaux de Provence signent un avenant concessif pour les travaux de renforcement et de remise à niveau complète du système de production et de distribution d'eau potable.



Décembre

Notre agence industrie obtient la Certification MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) pour trois années.

La commune d'Uvernet-Fours (Pra-Loup) choisit le télélevé de ses compteurs d'eau dans le cadre de son contrat d'affermage.

La commune de la Valette-du-Var retient Eaux de Provence pour assurer la délégation de son service de l'assainissement.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

> 12 Engagements pour une gestion durable de l'eau

L'eau est au cœur du métier des Eaux de Provence et la prise en considération de ses différents enjeux est au cœur de l'action de l'entreprise pour transmettre aux générations futures un patrimoine et un environnement intacts.

Les changements climatiques, la croissance démographique, ou encore la pollution de l'environnement engendrent des tensions sur les ressources en eau et les Français ont conscience de ces phénomènes.

Face à ces enjeux, la responsabilité des Eaux de Provence est de promouvoir une gestion durable de l'eau, sur un plan environnemental, économique et social.

C'est dans ce contexte que les Eaux de Provence, aux côtés de Lyonnaise des Eaux, a lancé une Charte d'engagements en 2006 qui formalise le travail et la réflexion des collectivités locales, des consommateurs et de ses collaborateurs, sur les enjeux de l'eau. Cette démarche consultative et de contribution permet aujourd'hui à l'entreprise de traduire ses ambitions en matière de développement durable et de croissance responsable.

Pourquoi une charte d'engagements ?

La Charte doit permettre de **fédérer tous nos collaborateurs autour d'un contrat d'engagements communs**, qui tiendra lieu à la fois de valeurs et d'objectifs. S'engager, c'est être responsable de ses actions. Cette Charte d'engagements vient renforcer la volonté et la fierté des Eaux de Provence de porter et d'assumer ses missions de service public.

Exercer pleinement **aux côtés des collectivités locales** les responsabilités conférées par la délégation de service, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et à léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et environnementalement viable.

Pour porter au mieux sa mission de délégataire de service public, Eaux de Provence souhaite relayer **les attentes d'un public de plus en plus sensible à la qualité de son cadre de vie, à la santé ainsi qu'à l'environnement.**

Une charte à 3 dimensions

Support d'un cœur de valeurs communes, la Charte d'engagements des Eaux de Provence a pour ambition de traduire les mots en actes. Elle traduit la responsabilité de l'entreprise en trois dimensions. Chaque année, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux confie à Vigéo l'audit de l'évaluation de la mise en œuvre des 12 engagements et publie l'intégralité des conclusions de la mission d'évaluation.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement

Un acte de transparence qui demeure une première en France.

L'échelle de notation comprend 10 niveaux de l'état de l'avancement de chacun des 12 engagements. Niveau 1 : Avancement non tangible - Niveaux 2- 2 2+ : niveaux avancement amorcé - Niveaux 3- 3 3+ : avancement probant - Niveaux 4- 4 4+ : avancement avancé.

Préserver les ressources et respecter l'environnement, car l'eau est un besoin essentiel à la vie et au développement.



ENGAGEMENT N°1 : Prévenir la pollution de la ressource en Eau.

Plans de préservation de la ressource et de prévention de pollutions, accompagnement des collectivités dans leur procédure de périmètres de protection, conventions de déversements avec les industriels.



ENGAGEMENT N°2 : Garantir l'alimentation en Eau face aux aléas climatiques.

Mise en place de suivi piézométrique, maillage, nouveaux forages, réalimentation de nappes, des solutions pour garantir l'alimentation même en période sécheresse.



ENGAGEMENT N°3 : Lutter contre le gaspillage.

Rendement des réseaux de distribution d'eau potable, mise en place de télérelevé.



ENGAGEMENT N°4 : Rendre à la nature une Eau Propre et favoriser la biodiversité.

100% de notre périmètre certifié ISO 9001 (Version 2000), rendement épuratoire des stations d'épuration, dispositif de suivi d'impact des rejets, indicateur de suivi des plaintes ou PV pour cause et gêne environnementale.

Être un partenaire local du développement des territoires, car son ancrage local lui permet de contribuer à l'emploi et à l'amélioration du cadre et de la qualité de vie.



ENGAGEMENT N°5 : Promouvoir la boisson Eau du robinet.

Mesure des clients déclarant boire régulièrement l'eau du robinet, mise en place d'observatoires du goût de l'eau.



ENGAGEMENT N°6 : Contribuer aux objectifs de l'Agenda 21 et du Plan climat des collectivités.

Intégration paysagère des installations, consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable et d'assainissement, guide des comportements éco responsables.

SEERC - Eaux de Provence, Service de l'assainissement



ENGAGEMENT N°7 : Aider les plus démunis à payer leur facture d'eau.

Participation aux conventions départementales Fonds Solidarité Logement (FSL), bénévolat des membres d'Aquassistance.



ENGAGEMENT N°8 : Faciliter l'intégration dans l'emploi.

Contrats d'alternance passés avec les établissements scolaires, accords nationaux pour l'intégration des personnes handicapées dans l'entreprise, montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté.



ENGAGEMENT N°9 : Valoriser les femmes et les hommes au service de l'Eau.

Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, sensibilisation des salariés au développement durable, part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle, existence d'un baromètre social, taux de femmes dans l'encadrement, écart de rémunération entre hommes et femmes.



ENGAGEMENT N°10 : Sensibiliser les jeunes et moins jeunes générations à la gestion durable de l'Eau.

Nombre d'adultes et d'enfants sensibilisés aux questions de l'eau.



ENGAGEMENT N°11 : Renforcer le pacte de confiance avec nos clients.

Production des indicateurs de performances dans les rapports annuels, élaboration d'un guide des achats durables.



ENGAGEMENT N°12 : Contribuer au débat démocratique sur l'Eau.

Participation aux réunions d'information et aux débats publics sur l'eau.

SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

La dernière étude de 2009 montre que les efforts réalisés depuis quelques années ont porté leurs fruits et sont devenus des acquis pour Lyonnaise des Eaux.

› La méthodologie

Lyonnaise des Eaux réalise tous les ans, avec l'aide de l'institut de sondage TNS-Sofres, un baromètre national afin de mesurer sa notoriété et la satisfaction de ses clients vis-à-vis des services qu'elle propose (facturation, relevé, information, paiement).

En 2009, au niveau national, **2.015** questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux. Cette enquête a été réalisée par téléphone entre **le 3 et le 18 juillet 2009**.

› Satisfaction envers Lyonnaise des Eaux

Le niveau de satisfaction globale des clients particuliers s'est stabilisé depuis plusieurs années. 2009 enregistre une note de 6,7/10, identique à celle de 2008.



SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

› La consommation d'eau du robinet pour la boisson

En 2009, 77% des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (77% en 2008).

L'eau du robinet continue de bénéficier d'une bonne image auprès de la majorité des habitants :

- 88% ont confiance en l'eau du robinet (87% en 2008);
- 93% considèrent qu'elle est bien contrôlée (93% en 2008);
- 89% considèrent qu'elle est sûre (89% en 2008).

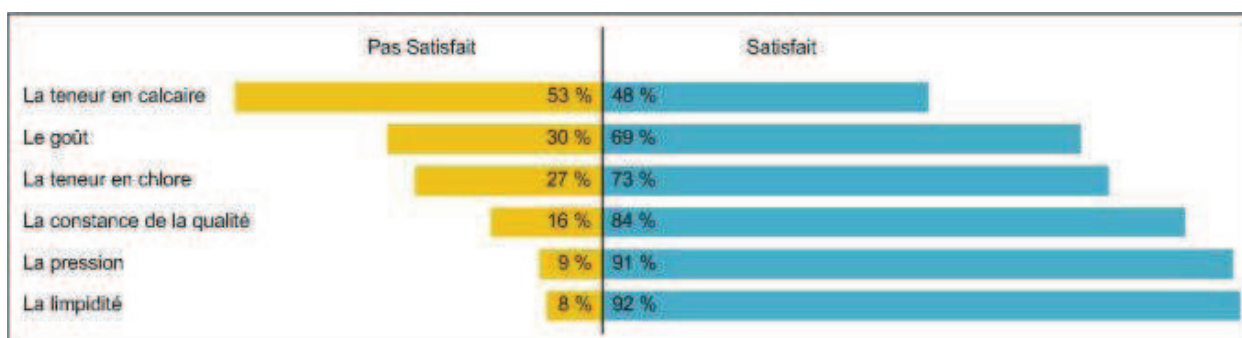
2009 confirme l'augmentation continue de la consommation d'eau du robinet comme eau de boisson, un phénomène observable depuis plusieurs années et lié cette année à l'augmentation de la part des buveurs d'eau réguliers.

A noter que l'eau du robinet permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et coûte 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.

› La qualité de l'eau du robinet

Les buveurs réguliers ou occasionnels sont satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Ils la déclarent correspondre à leurs attentes. Ils donnent une note moyenne de satisfaction de la qualité de l'eau du robinet de 6,9/10 pour 2009 (valeur qui reste stable en comparaison à 2008). La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît principalement liée :

- au goût qui reste un facteur de non consommation et d'insatisfaction, et apparaît en partie lié à l'insatisfaction à l'égard de la teneur en chlore
- à la présence de calcaire qui demeure le point le plus critiqué dans de nombreuses zones de distribution.



SEERC - Eaux de Provence, La qualité du service

► Satisfaction sur les prestations fournies par Lyonnaise des Eaux

La satisfaction sur la **qualité des informations** fournies aux habitants reste stable par rapport à l'année dernière. Cela reste donc un axe de progrès pour Lyonnaise des Eaux. Le choix du moyen de paiement, notamment le **prélèvement mensuel**, constitue un facteur qui contribue activement à l'amélioration du taux de satisfaction.

Une satisfaction élevée est maintenue quant à la facturation et au relevé des compteurs.

	Note moyenne sur 10 National 2009	Note moyenne sur 10 National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Facturation (clients directs)	7,2	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	7,0	7,1
Prix	5,8	5,5
Informations	5,1	5,1

► L'image de Lyonnaise des Eaux pour ses clients particuliers

L'image institutionnelle est stable depuis quelques années, la notoriété d'une société « sérieuse » et qui inspire « confiance » constitue aujourd'hui un acquis pour Lyonnaise des Eaux.

	% Total D'accord National 2009	% Total D'accord National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Sérieux	94%	93%
Inspire confiance	88%	87%
Dynamique	81%	81%
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	80%	80%
Transparent	73%	72%

► Les points qui constituent des axes d'amélioration

Ce sondage montre qu'il reste encore des efforts à faire pour satisfaire la totalité de nos clients. Les principales sources d'amélioration concernent :

- l'information notamment sur la production d'eau potable et le traitement des eaux usées,
- l'information concernant les enjeux liés à la protection de l'environnement.

Chiffres clés de SEERC - Eaux de Provence

► Une organisation territoriale étendue



Dans les Bouches du Rhône, les Alpes de Haute Provence, les Hautes Alpes et le Var, 60 communes de toutes tailles (de 150 à 60 000 habitants) font confiance à la SEERC pour leur service public de l'eau et de l'assainissement.