La Communauté d'Agglomération de la Vallée de Marne a choisi de déléguer le service public de l'assainissement collectif à Veolia Eau dans le cadre d'un contrat d'affermage à partir du 01 janvier 2013.

Deux objectifs prioritaires ont été souhaités par vos élus au-delà de la performance économique et technique : le service aux usagers et la préservation de l'environnement.

Qu'est-ce qui change ?

Les acteurs

- ***La Communauté d'agglomération***

La collectivité reste propriétaire des installations qui se trouvent sur son territoire (postes de relèvement, canalisations, branchements..) et prend les décisions nécessaires notamment les investissements. Elle fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle le délégataire

- ***Veolia Eau le délégataire***

Veolia Eau assure par délégation la gestion opérationnelle du service public d'assainissement. Les équipes de son agence locale située à Lagny-sur-Marne effectuent au quotidien l'ensemble des tâches d'exploitation et veillent 24h/24 au bon fonctionnement des installations : surveillance, inspection, entretien, réparation et maintenance des installations et du patrimoine, contrôle des branchements, gestion clientèle,….
20 collaborateurs sont disponibles en permanence,
200 agents sont mobilisables 24h/24 en période d'astreinte afin d'assurer les interventions urgentes.
Veolia respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Pour toutes vos questions concernant le service de l'assainissement de l'eau, n'hésitez pas à contacter désormais :

www.veolieau.fr

VEOLIA EAU
0 969 360 400
24h/24 - 7j/7*
APPEL NON SURTAXÉ

Les engagements de Veolia Eau vis-à-vis des usagers du service

1 site d'accueil du public situé à Noisiel :
9, rue de la Mare Blanche à NOISIEL (77 186)

1 site internet opérationnel :
Veolia Eau met à disposition de ses clients un site interactif complet : Véritable agence en ligne, il offre à chaque client la possibilité de demander un rendez-vous avec un technicien, de s'informer sur le service public de l'assainissement.

Des factures traduites en braille sur demande pour les clients malvoyant
Un dispositif permettant aux clients malentendants d'avoir accès au service clientèle (un opérateur traduit en direct en langage des signes via une webcam)

Une charte service client comprenant 8 engagements avec dédommagement en cas de non-respect

Les engagements de Veolia Eau en faveur du développement durable

Respecter le cadre de vie des habitants de l'agglomération
Maîtriser l'aspect et la propreté des chantiers
Réduire les nuisances et les perturbations
Prévenir les situations potentiellement dangereuses comme le risque de crue de la Marne par la mise en place d'une station d'alerte au niveau du pont de Bry-sur-Marne

Préserver la biodiversité, les ressources naturelles et les milieux
Suivre de l'impact du service de l'assainissement sur la Marne
Etudier la possibilité de valoriser les eaux claires parasites pour l'arrosage et le nettoyage des voiries
Etudier la possibilité de récupérer l'eau de pluie pour les bâtiments communaux

D'autres engagements contractuels significatifs

L'obtention de la certification ISO 14001 du service dans le cadre d'une démarche conjointe avec la Communauté d'Agglomération
Un suivi permanent des ouvrages et installations avec télégestion et bilan de fonctionnement de l'ensemble des ouvrages
Un Système d'Information Géographique intégrant les données d'exploitation et patrimoniale du service

Qu’est-ce que l’assainissement de l’eau ?

Les eaux usées doivent être collectées puis traitées dans une station de dépollution avant d’être rejetées dans la nature, c’est ce que l’on appelle l’assainissement.

C’est est une étape décisive qui permet de maintenir la bonne qualité de notre environnement et de nombreuses activités liées à l’eau (baignade, sports nautiques, tourisme…).

L’assainissement des eaux usées du Perreux en 3 étapes clés

1 - Collecter les eaux usées

Les eaux usées sont collectées via un réseau de canalisations et d’ouvrages de pompage pour être ensuite traitées dans la station de dépollution du SIAAP (Syndicat Interdépartemental d’Assainissement de l’Agglomération Parisienne) à Valenton.

Au niveau de la collecte, il existe deux types de réseaux :

les réseaux séparatifs qui ne recueillent que les eaux usées provenant de l’activité domestique ou industrielles

les réseaux unitaires qui recueillent les eaux usées et pluviales dans les mêmes canalisations

2 – Nettoyer les eaux usées

Les eaux usées sont envoyées dans une station de dépollution. Dans cette installation d’épuration, les traitements réalisés s’appuient sur l’action de micro-organismes, qui vont dégrader la matière organique contenue dans les eaux usées.

3 - Rendre une eau saine au milieu naturel

Une fois épurée, l’eau traitée peut retourner dans le milieu nature sans compromettre l’équilibre de l’écosystème de la rivière. Mais n’oubliez pas : cette eau n’est pas potable !

L’assainissement en chiffres

- 9.500 branchements raccordés aux réseaux permettant ainsi l’assainissement des eaux usées et eaux pluviales de 65.000 habitants.

- 100 km de longueur totale des réseaux Eaux Usées et Eaux Pluviales, 22 ouvrages de protection du réseau et 29 postes de relèvement.