

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

ID : 062-200069872-20251126-02_26112025-DE

Le Règlement du Service de l'Assainissement

Conditions et Modalités de rejet des eaux usées



www.ternoiscom.fr
Siège : 03 21 41 98 45
assainissement@ternoiscom.fr
Ligne directe : 03 21 47 78 63
400 Rue de Maisnil
Parc des Moulins
62130 Herlin Le Sec



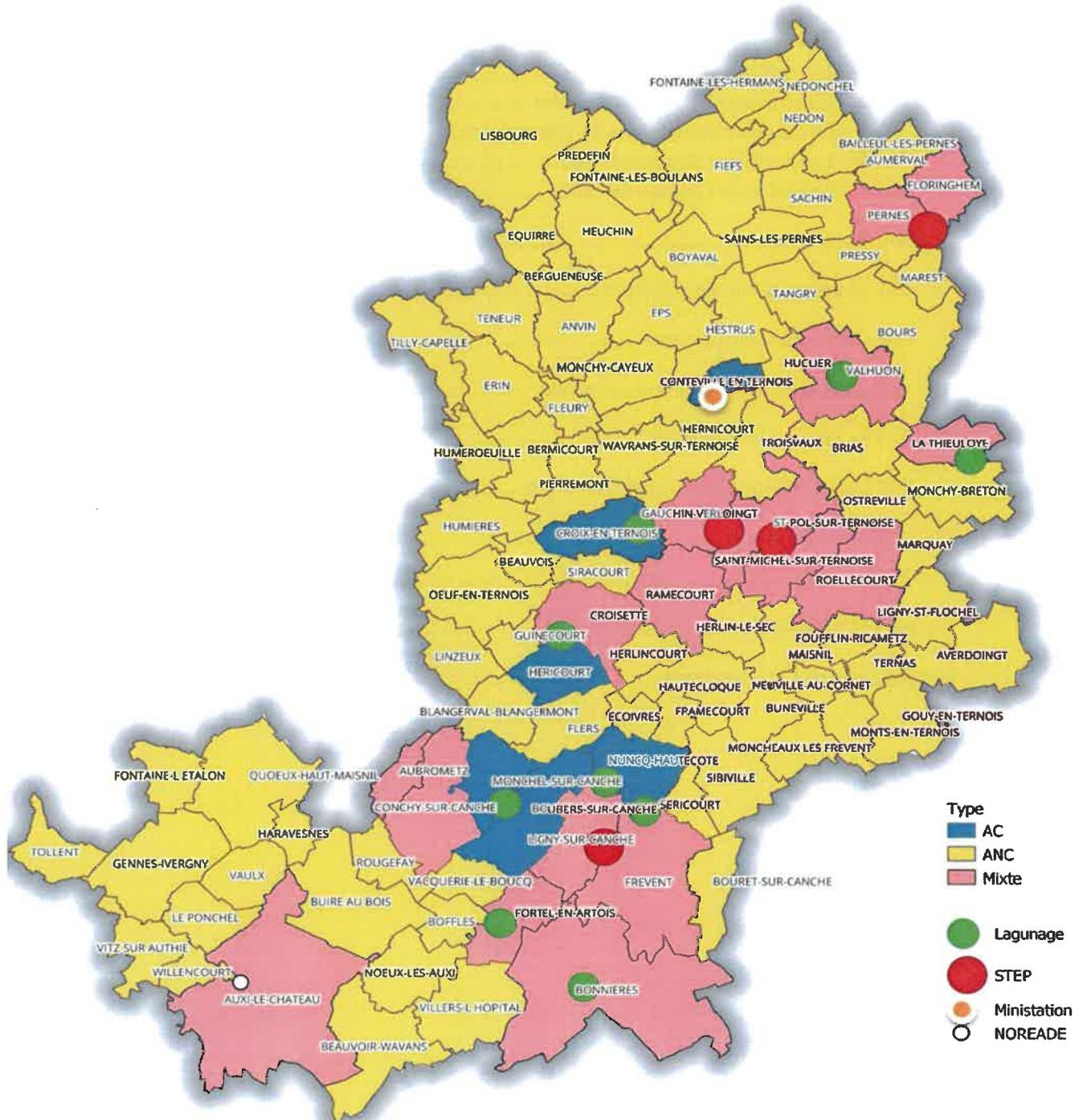
Table des matières

Carte du territoire.....	3
Les mots pour se comprendre.....	4-5
DISPOSITIONS GENERALES	6
1 – Le branchement au réseau public.....	6
1.1 La description.....	7
1.2 Les eaux admises et les déversements interdits.....	7
➤ Les eaux admises.....	7-8
➤ Les déversements interdits.....	8
1.3 L'installation et la mise en service.....	8-9
1.4 L'entretien et le renouvellement.....	9
1.5 La suppression ou la modification	10
2 – Le raccordement des immeubles	10
2.1 Les obligations.....	10
➤ Pour les eaux usées domestiques.....	10-11
➤ Pour les eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques.....	11
➤ Pour les eaux usées autres que domestiques.....	11
2.2 La demande de raccordement	12
➤ Procédure de raccordement.....	12-13
3- Votre Contrat	13
3.1 La souscription du contrat.....	13-14
3.2 La résiliation du contrat.....	14
3.3 Si vous habitez un immeuble collectif	14
3.4 Les engagements de l'exploitant	15-16-17
3.5 Le règlement des réclamations	17
3.6 La médiation de l'eau	17



3.7 La juridiction compétente	17
3-8 Les interruptions du service	17
3-9 Les modifications du service	18
4 - Les installations privées.....	18
➤ Les caractéristiques.....	18-19
➤ L'entretien et le renouvellement.....	20
➤ Le cas des rétrocessions de réseaux privés.....	20
➤ Les contrôles de conformité.....	20
➤ Les aides de l'Agence de l'eau.....	20
5- Votre facture	20
5.1 La présentation de la facture.....	20-21
5.2 L'actualisation des tarifs.....	21
5.3 Les modalités et délais de paiement	22
5.4 En cas de non-paiement.....	22
5.5 Les cas d'exonération ou de réduction	22-23
DISPOSITIONS FINALES.....	23
RGPD.....	23
Annexes et sources.....	24-25
Le petit cycle de l'eau en image.....	26

ORGANISATION DE L'ASSAINISSEMENT SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DU TERNOIS



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le

ID : 062-200069672-20251126-02_26112025-DE

L'Abonné :

s'entend comme toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement au service public de l'assainissement collectif.

L'Usager :

s'entend comme tout personne physique ou morale qui utilise le service d'assainissement, qu'il soit propriétaire ou occupant.

La Collectivité ou EPCI :

s'entend comme l'autorité publique compétente, organisatrice du service public d'assainissement collectif, soit la Communauté de Communes du Ternois.

Le Service Assainissement de TERNOISCOM : SPAC (Service Public d'Assainissement Collectif)

L'Exploitant du service, appelé également le délégataire :

désigne l'entreprise « Eaux de l'Artois » Véolia Eau Compagnie Générale des Eaux à qui la Collectivité a confié par contrat, la gestion des eaux déversées par les usagers dans les réseaux d'assainissement.

Le Contrat de Délégation de Service Public (DSP) :

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Assainissement.

Le Règlement du service :

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 26/11/2025. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et de l'usager du service de l'assainissement. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'usager du service de l'assainissement.

Le Zonage :

Document établi au niveau intercommunal consistant à définir pour l'ensemble des zones bâties ou à bâtrir le mode d'assainissement que chacune a vocation à recevoir.

Le Réseau public d'assainissement :

est composé de l'ensemble des réseaux et ouvrages d'assainissement, sous la responsabilité de la Communauté de Communes du Ternois.

Les Eaux usées :

se décomposent en 2 sous-catégories : les eaux usées domestiques telles que les eaux ménagères (lessive, cuisine...), les eaux vannes (urines, matières fécales) et les eaux usées non domestiques (telles que les eaux issues d'établissements à vocation industrielle, artisanale ou commerciale).

Les Eaux pluviales :

proviennent des précipitations atmosphériques et qui ruissent vers un réseau de collecte eaux pluviales, unitaire ou vers le milieu naturel.

Le Réseau unitaire :

Canalisation unique collectant les eaux usées et tout ou partie des eaux p

Envoyé en préfecture le 01/12/2025

Reçu en préfecture le 01/12/2025

Publié le 01/12/2025

ID : 062-200069672-20251126-02_26112025-DE

Le Réseau séparatif :

Deux canalisations distinctes : l'une pour collecter exclusivement les eaux usées et l'autre pour collecter les eaux pluviales.

Le Branchement :

Le branchement comprend la canalisation reliant l'immeuble de l'usager au réseau public, ainsi que les ouvrages accessoires (boîte de branchement). Il est constitué d'une partie publique, située sur le domaine public, et d'une partie privée, située sur le terrain du propriétaire.

Le Raccordement :

correspond au rattachement des canalisations privées d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées (par exception des eaux pluviales en cas de réseau unitaire) Il se matérialise par la réalisation d'un branchement en domaine public, qui permet de relier le réseau privé d'assainissement de l'immeuble au réseau public.

Station d'épuration :

Processus de traitement jouant un rôle essentiel dans la préservation de l'environnement en traitant les eaux usées avant de les rejeter dans le milieu naturel. Elle a pour objectif l'assainissement des eaux usées collectées et acheminées par les réseaux d'assainissement.

Lagune :

Le lagunage est une technique biologique d'épuration des eaux usées, où le traitement est assuré par la végétation aquatique et les microorganismes, essentiellement des algues et des bactéries.

Les Tarifs :

Les prix du service (abonnement et tarif au m³ consommé) sont fixés par le contrat. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

La Facture :

Le Service de l'Assainissement est facturé généralement en même temps que le Service de l'Eau lorsque le délégataire est identique aux deux compétences (eau potable et assainissement en une seule facture). Celle-ci est établie sur la base des m³ d'eau potable consommés et peut comprendre un abonnement. Pour certaines communes ayant leur propre syndicat d'eau potable et régie en tant que telle, deux factures sont distinctes (eau potable : syndicat d'eau – assainissement : délégataire).

PFAC : Participation au Financement de l'Assainissement Collectif sollicitée lors du raccordement au réseau public.

La Sécurité sanitaire :

Les conditions et modalités du raccordement, la conception et l'exécution des installations privées, ainsi que le déversement de substances dans le réseau de collecte, sont strictement réglementés. Des sanctions sont attachées au respect de ces obligations afin d'éviter toute atteinte à la salubrité publique ou à l'environnement.

DISPOSITIONS GENERALES

Le Service de l'Assainissement désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'évacuation des eaux usées et pluviales (dans le cas d'un réseau unitaire) :

- ✓ collecte,
- ✓ transport,
- ✓ épuration,

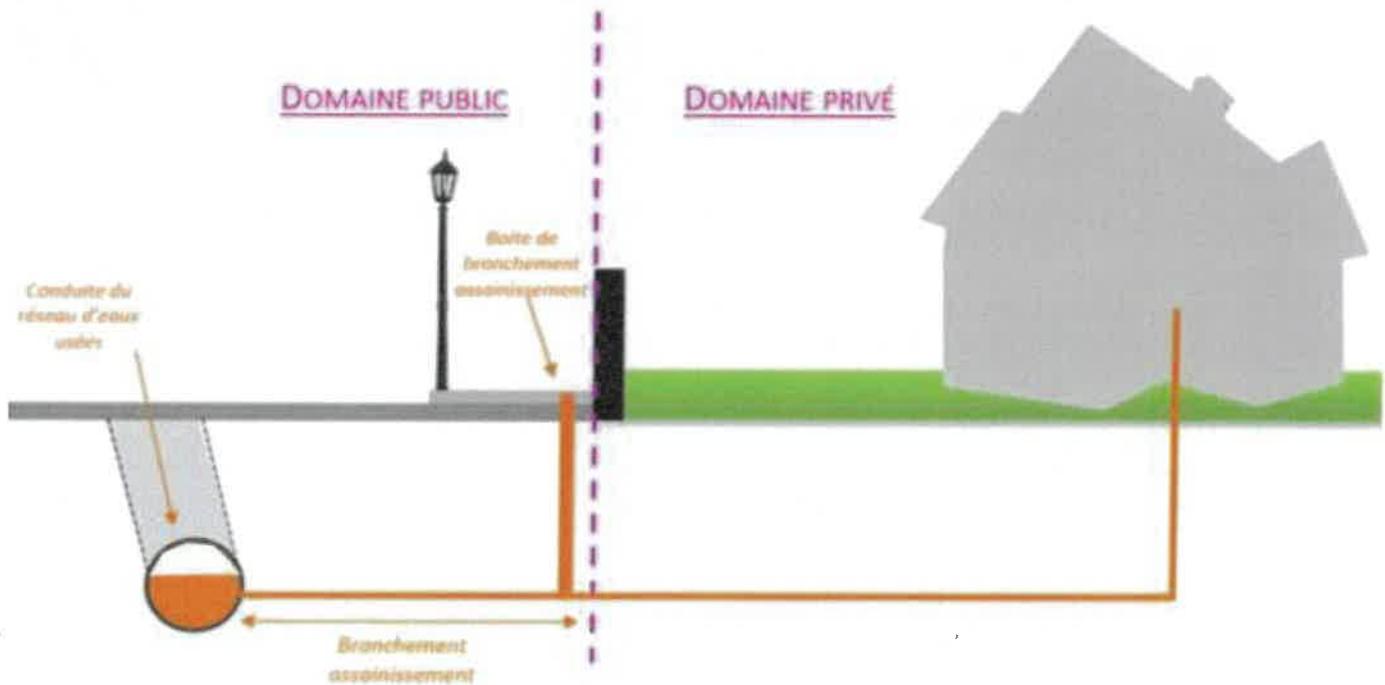
ainsi que le service aux usagers.

Le présent règlement définit les conditions et modalités de fonctionnement du service public d'assainissement collectif de la Communauté de Communes du Ternois, concédé par contrat de délégation de service public à Véolia. Il précise les droits et obligations réciproques du service et des usagers, dans le respect du Code de la santé publique, du Code général des collectivités territoriales, du Code de l'environnement et des délibérations de l'EPCI en vigueur, notamment celles relatives à la PFAC et aux tarifs divers.

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des usagers raccordés ou raccordables au réseau public d'assainissement collectif de la Communauté de communes du Ternois suivant le zonage en vigueur. Il précise les modalités de raccordement, d'exploitation, d'entretien et de facturation du service.

1 – Le branchement au réseau public

Le branchement comprend la canalisation reliant l'immeuble de l'usager au réseau public, ainsi que les ouvrages accessoires.



1.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- ✓ Une boite de branchement située sur le domaine public et si possible en limite de propriété, visible et accessible, pour le contrôle et l'entretien. L'emplacement de la boite de branchement peut être étudié au cas par cas le cas échéant.
- ✓ Une canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé ;
- ✓ Un dispositif de raccordement au réseau public.

Les éléments du branchement sont pris en charge par l'usager, qui peut faire appel à l'Exploitant ou à une entreprise de son choix pour effectuer leur mise en place et leur réhabilitation. La partie publique du branchement ainsi que la boite intègrent les ouvrages du Service de l'Assainissement et sont gérés dans le cadre de l'exploitation. Sur les réseaux anciens, lorsque la boîte de branchement existe mais nécessite une remise en état ou une adaptation, le coût correspondant reste à la charge de l'usager, conformément aux délibérations de l'EPCI.

1.2 Les eaux admises et les déversements interdits

➤ Les eaux admises

Seules les eaux usées domestiques ou assimilables et les eaux pluviales (cas d'un réseau unitaire) peuvent être rejetées dans les réseaux d'assainissement.



On entend par eaux usées domestiques :

- ✓ les eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bains, toilettes et installations similaires ... ;
- ✓ eaux usées provenant d'utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique et résultant de certaines activités (petites entreprises ...) ;

Selon la nature des réseaux d'assainissement, les rejets sont collectés de manière dissociée dans le cas d'un réseau séparatif. Les eaux usées sont collectées après autorisation du SPAC dans le réseau d'eaux usées. Les eaux pluviales sont gérées obligatoirement, sous l'autorité de la commune, en respect des préconisations réglementaires.

Dans le cas des réseaux unitaires, le rejet d'eaux pluviales est à éviter. Cette solution n'est à retenir que lorsqu'il est démontré qu'aucune autre solution n'est possible telles que l'infiltration, le rejet direct au milieu naturel...

En cas de branchement pour l'évacuation des eaux pluviales dans les réseaux unitaires la Collectivité peut imposer à l'usager la construction préalable en propriété privée de dispositifs particuliers de prétraitement (dessableurs, déshuileurs, ...) ou d'ouvrages tels que bâche de stockage, plan d'eau régulateur limitant le débit des rejets.



L'usager peut contacter à tout moment le service assainissement pour connaître les conditions de déversement des eaux usées dans les réseaux d'assainissement ainsi que les modalités d'obtention d'une autorisation particulière si nécessaire.

➤ Les déversements interdits

En bénéficiant du Service de l'Assainissement, l'usager s'engage à respecter les règles de salubrité publique et de protection de l'environnement.

D'une manière générale, ces règles interdisent l'usager de déverser dans les réseaux toute substance pouvant :

- ✓ causer un danger au personnel d'exploitation,
- ✓ dégrader les ouvrages de collecte et d'épuration ou gêner leur fonctionnement,
- ✓ créer une menace pour l'environnement.

Il est donc formellement interdit de déverser :

- ✓ les eaux de rabattage de nappe ou d'épuisement,
- ✓ les eaux d'une température supérieure à 30° C,
- ✓ le contenu des fosses étanches,
- ✓ l'effluent des fosses septiques,
- ✓ les ordures ménagères et les déchets solides même broyés,
- ✓ toutes les huiles, hydrocarbures divers et solvants,
- ✓ les engrains, désherbants, produits contre les nuisibles,
- ✓ les produits encrassants (boues, sable, gravats, graisse, cendres, colles, goudrons, etc.),
- ✓ les déjections solides ou liquides d'origine animale, notamment le purin,
- ✓ les produits nocifs, toxiques ou radioactifs,
- ✓ les eaux de vidange des bassins de natation, des piscines privées,
- ✓ le trop plein des systèmes de récupération des eaux de pluie,
- ✓ les eaux en provenance des pompes à chaleur,
- ✓ les lingettes utilisées pour la toilette ou le ménage.



Attention : le rejet des eaux usées dans les ouvrages destinés à évacuer les eaux pluviales et réciproquement est strictement interdit.

Le non-respect de ces règles peut entraîner la mise hors service du branchement, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai fixé.

Dans le cas de risque pour la santé publique ou d'atteinte grave à l'environnement, la mise hors service du branchement peut être immédiate afin de protéger les intérêts des autres usagers ou faire cesser un délit.

Tout manquement à ces règles pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales.

1.3 L'installation et la mise en service

Le nombre de branchements à installer est obligatoirement limité à **un par logement**. Le raccordement sur la boîte de branchement du voisin est strictement interdit.

Les travaux d'installation de pose de boite de branchement sont réalisés par l'Exploitant du service ou par l'entreprise choisie par l'usager, sous le contrôle de l'Exploitant du service.
Les travaux ne comprennent que le terrassement et la pose nécessaires à la mise en place du branchement, à l'exclusion des démolitions, transformations et réfections des aménagements propres à la propriété privée.

L'Exploitant du service est seul habilité à mettre en service le branchement, après avoir vérifié la conformité des installations privées.

Lors de la mise en place d'un nouveau réseau public d'assainissement, la Collectivité exécute, pour toutes les propriétés riveraines existantes, la partie des branchements située en domaine public, y compris le regard de branchement.

Les travaux d'extension ou de renforcement des réseaux sont réalisés par la Collectivité selon les conditions adaptées à chaque situation.

1.4 L'entretien et le renouvellement

Les travaux d'entretien et de réparation des réseaux publics sont à la charge de la collectivité ou de l'exploitant du service selon les termes du contrat de DSP.

Ces travaux ne comprennent pas les prestations suivantes, qui restent à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires :

- ✓ la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...) ;
- ✓ le déplacement, la modification ou la suppression du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Le renouvellement et la réparation de la boite de branchement et du réseau privatif sont à la charge de l'usager.

L'usager est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée. En conséquence, l'Exploitant du service ainsi que la Collectivité ne sont pas responsables des dommages, à l'encontre des tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

S'il est établi que des dommages au réseau collectif résultent d'une faute de l'usager, il prend à sa charge les frais de remise en état, sur la base des tarifs fixés sur le bordereau des prix annexé au contrat de délégation du service public.

En cas d'inobservation du présent règlement ou de risque pour la sécurité, l'exploitant du service peut exécuter d'office et aux frais de l'usager, tous les travaux rendus nécessaires. Sauf cas d'urgence, l'usager sera informé préalablement à la réalisation des travaux.

1.5 La suppression ou la modification

Lorsque la démolition ou la transformation d'une propriété entraîne la suppression du branchement ou sa modification, les frais correspondants sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ayant déposé le permis de démolition ou de construire.

2 – Le raccordement des immeubles

2.1 Les obligations

➤ Pour les eaux usées domestiques

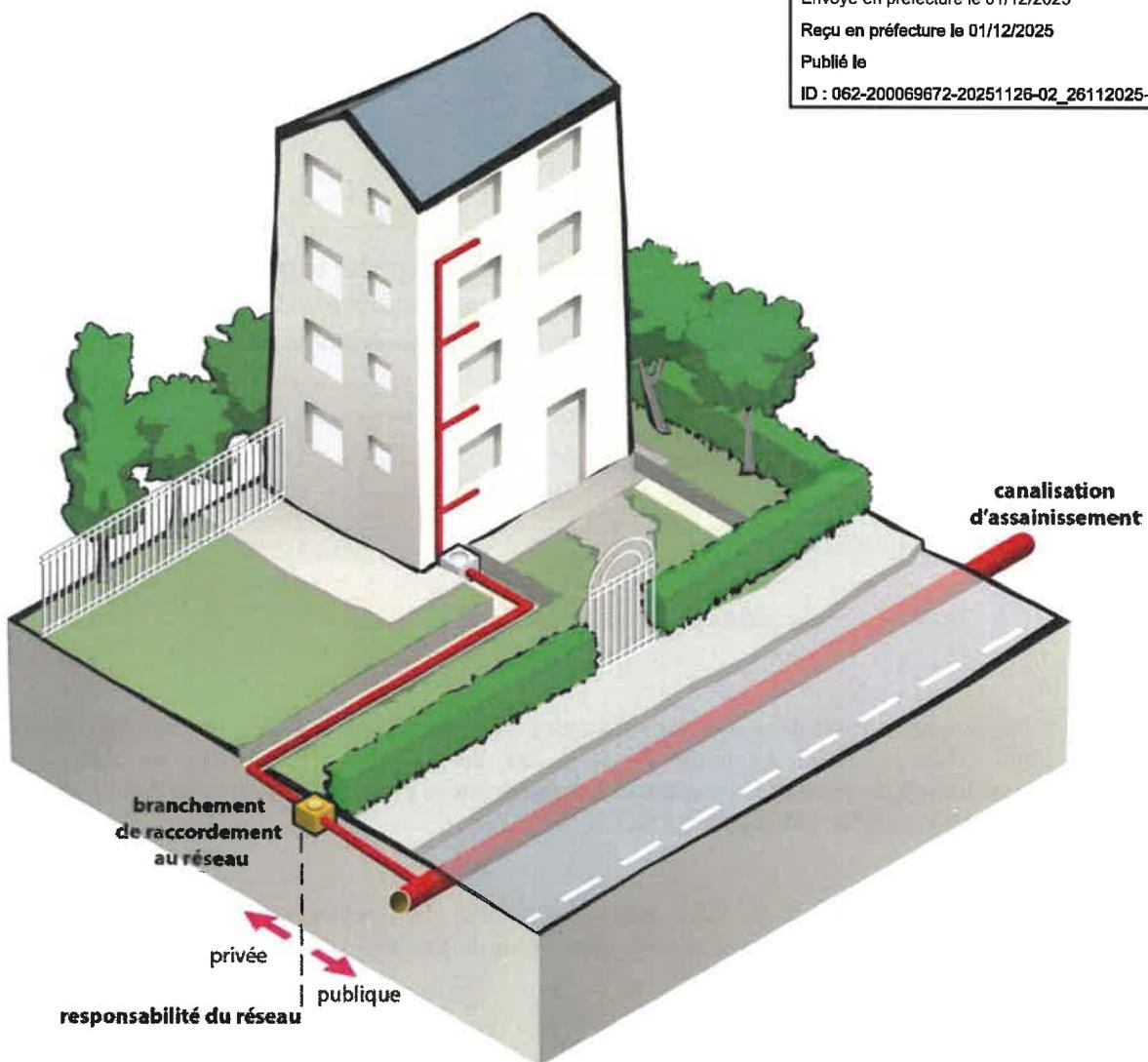
Tout immeuble situé dans une zone d'assainissement collectif doit être raccordé au réseau public, dans un délai maximum de deux ans, après la mise en service du réseau. Le raccordement comprend les travaux nécessaires sur la propriété privée jusqu'au réseau en passant par la boîte de branchement.

Le branchement peut se faire soit directement de l'habitation au réseau, soit par l'intermédiaire de voies privées ou de servitudes de passage, sous condition de fournir tout acte notarié au SPAC.

L'Exploitant du service procède à une vérification de conformité du raccordement, avant la mise en service. La redevance d'assainissement devient exigible dès que le raccordement est opérationnel.

Au terme du délai de deux ans, si l'habitation n'est toujours pas raccordée, des pénalités sont appliquées au propriétaire du logement, conformément à la délibération de l'EPCI. Les pénalités sont calculées selon une formule se référant à la consommation d'eau potable de l'année N-1.

Si la mise en œuvre des travaux de raccordement se heurte à des obstacles techniques significatifs et si le coût de mise en œuvre est démesuré, le SPAC étudiera spécifiquement toute demande de dérogation à l'obligation de raccordement. La propriété devra, dans ce cas, être équipée d'une installation d'assainissement non collectif conforme, attestée par voie de contrôle du délégataire.



➤ Pour les eaux usées assimilables à des eaux usées domestiques

Lorsque l'activité implique des utilisations de l'eau assimilable à des usages domestiques, l'usager peut demander le raccordement des eaux usées au réseau public d'assainissement, conformément aux dispositions prévues à cet effet.

En cas d'acceptation de la demande de l'usager, le Service de l'assainissement lui indique :

- ✓ les règles et prescriptions techniques applicables à l'activité ;
- ✓ les caractéristiques de l'ouvrage de raccordement, y compris les prétraitements éventuels et les volumes acceptés.

➤ Pour les eaux usées autres que domestiques

Le raccordement au réseau public d'assainissement est soumis à l'obtention d'une autorisation préalable de la Collectivité. Une convention d'autorisation établie par le déléguétaire et le SPAC peut prévoir des conditions techniques et financières adaptées à chaque cas. Il peut notamment imposer la mise en place de dispositifs de prétraitement dans les installations privées.

2.2 La demande de raccordement

La demande doit être effectuée par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires auprès du Service Assainissement de la collectivité.

Conformément à l'article L1331-6 du Code la Santé Publique (CSP) en cas de non-respect par le propriétaire des obligations édictées aux articles L1331-1 à L1331-7 du CSP relatives aux obligations de raccordement, la Collectivité peut, après mise en demeure, procéder d'office et aux frais de l'intéressé aux travaux indispensables.

➤ Procédure de raccordement

Lors de la demande de raccordement, il incombe à l'usager de :

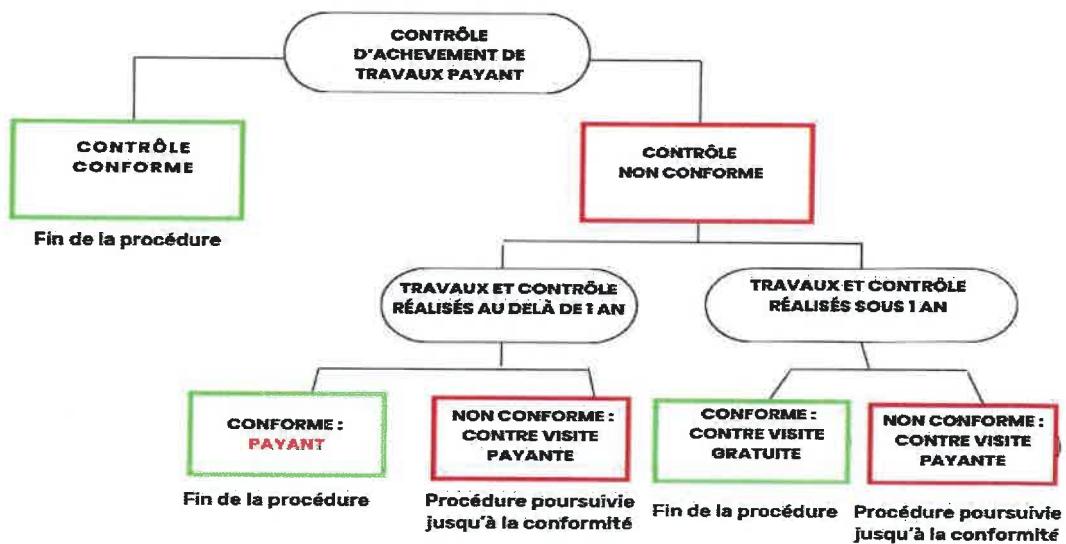
- ✓ Compléter le formulaire de raccordement (disponible sur le site de TERNOISCOM) ;
- ✓ Fournir un plan de masse ou de cadastre permettant d'indiquer le positionnement de la boîte en limite de propriété sur le domaine privé/public.

Un devis est déclenché automatiquement et transmis à l'usager accompagné des prescriptions techniques. Celui-ci est à signer et à renvoyer au SPAC complété de la mention manuscrite indiquée.

Dès que les travaux de pose de boîte sont réalisés, l'usager procède au raccordement de l'habitation à la boîte et contacte le SPAC immédiatement les travaux terminés, afin de diligenter le contrôle obligatoire et payant préalable à l'obtention du constat de conformité. Entre la pose de la boîte et le contrôle obligatoire, le délai ne peut excéder 3 mois sous réserve de disponibilité du service de contrôle.

Le raccordement effectif intervient sous condition de conformité des installations privées.

CONDITIONS D'APPLICATION DES TARIFS AU CONTRÔLE DES CONTRE VISITES



POUR BIEN SE RACORDER :

Une règle : bien séparer les eaux usées des eaux pluviales.

De la qualité de vos raccordements dépendent à la fois votre confort et l'efficacité de tout le système de récupération et de traitement des eaux résiduaires.

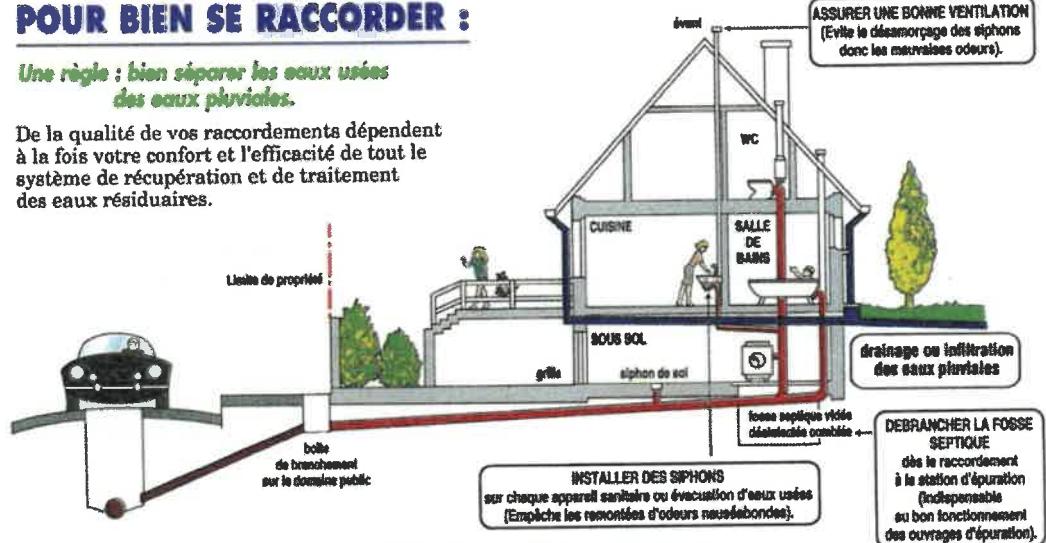


Schéma de principe à adapter au cas par cas.

3- Votre contrat

Pour bénéficier du Service de l'Assainissement, vous devez souscrire auprès de l'Exploitant du service un contrat dit « de déversement ».

3.1 La souscription du contrat

Le contrat de déversement est obligatoire, il peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Vous devez déclarer, auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service, la nature de l'activité exercée dans la propriété raccordée lorsqu'elle est susceptible d'avoir des conséquences sur la qualité des eaux rejetées. Les informations que vous donnerez seront réputées sincères et pourront faire l'objet d'un contrôle par l'Exploitant du service. De même, en cas de changement d'activité, vous êtes tenus d'en informer l'Exploitant du service.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service.

Lorsque les Services de l'Eau et de l'Assainissement sont confiés à un même exploitant, la souscription du contrat d'abonnement au Service de l'Eau entraîne en règle générale la souscription automatique du contrat de déversement.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Assainissement et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Envoyé en préfecture le 01/12/2025
Reçu en préfecture le 01/12/2025
Publié le
ID : 062-200069672-20251126-02_26112025-DE

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service ne sera pas mis en œuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement selon votre consommation.

3.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur d'eau. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

Cette résiliation ne peut intervenir tant que votre installation rejette des eaux dans le réseau de collecte.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lorsque les Services de l'Eau et de l'Assainissement sont confiés à un même exploitant, la résiliation du contrat d'abonnement au Service de l'eau entraîne en règle générale la résiliation automatique du contrat de déversement avec la même date d'effet.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Assainissement dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

3.3 Si vous habitez un immeuble collectif

Quand un contrat d'individualisation de la fourniture d'eau a été passé pour votre immeuble avec l'Exploitant du service de l'eau, vous devez souscrire un contrat individuel au Service de l'Assainissement.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au Service de l'Assainissement.



3.4 Les engagements de l'exploitant

En collectant vos eaux usées, l'Exploitant du service s'engage à :

- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

Un service d'accueil de la clientèle est assuré par le délégataire :

1.	Accueil téléphonique	Plage d'accueil élargie du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 9h à 12h - Urgences techniques 7j/7 et 24h/24 – N° 03 21 14 02 02 à tarification locale et sans taxation du temps d'attente Réception de tous les appels : demande ou résiliation d'abonnement, facturation, demande d'intervention
2.	Site internet	https://www.service.eau.veolia.fr
3.	Rendez-vous	Proposition d'un créneau de rendez-vous à domicile dans une plage horaire de 2 heures
4.	Réponse à une demande écrite	Réponse dans un délai de 5 jours ouvrés maximum par courrier et 2 jours maximum par e-mail
5.	Intervention d'urgence	Intervention 24 heures sur 24, 7j/7 suivant leur sollicitation, en cas d'incident sur le réseau public.
6.	Délai de première intervention suite à incident	1 heure
7.	Délai d'intervention avec réparation en cas d'obstruction (dans ou hors période d'astreinte)	2 heures



8.	Abonnés en situation de handicap	<p>Les personnes en situation de handicap auditif bénéficient d'une mise en relation avec un conseiller clientèle formé à la langue des signes. Cette fonctionnalité est disponible de chez soi, en cliquant sur l'icône appropriée dès la page d'accueil du site internet. Il suffit d'être équipé d'une webcam et d'une connexion internet standard.</p> <p>Les personnes non-voyantes ou malvoyantes ont la possibilité de recevoir gratuitement les documents émis par le service, en braille. Grâce au partenariat conclu avec l'association «Donne-moi tes yeux», les documents sont transmis 72 heures après demande, le temps de les traduire.</p>
9.	Devis branchement	Remise du devis de branchement au plus tard 8 jours ouvrés après la visite technique effectuée au domicile du client
10.	Travaux de branchement	Engagement de réaliser sur demande du client les travaux de branchement dans un délai de 15 jours ouvrés après réception des autorisations administratives
11.	Recours médiateur	En cas de difficulté, le Concessionnaire s'engage à donner à ses clients la possibilité d'avoir recours à un médiateur de l'eau
12.	Social	Adhésion à la Convention Départementale « Solidarité Eau »
13.	Autres	Une relation Client certifiée 100% France

Toute modification des horaires d'ouverture minimum des accueils physique et téléphonique feront l'objet d'une information et de l'accord préalables de la Collectivité.

Ces engagements, qui portent sur des délais, des droits ou des notions de disponibilité, sont tous mesurables et donc suivis. Le non-respect de l'un d'entre eux donne droit au consommateur qui le demande à un dédommagement de 30€ par engagement non respecté dans les cas suivants :

- Dépassement du délai d'intervention en cas d'urgence chez l'usager ;
- Non-respect d'une plage horaire de 2 heures (rendez-vous non urgents) ;
- Réponse à une demande d'échéancier au-delà de 2 jours ;



- Réponse à réclamation au-delà de 7 jours.

(* *Les dédommagements se font sur demande, sous 7 jours, sur le site internet du Concessionnaire*)

3.5 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service, dont les coordonnées figurent sur la facture, par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur des consommateurs de votre région pour demander que votre dossier soit examiné.

3.6 La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au Directeur des consommateurs de votre région et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

3.7 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service d'Assainissement.

Si l'assainissement concerne l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

3.8 Les interruptions du service

L'exploitation du Service de l'Assainissement peut nécessiter des interventions sur les installations de collecte des eaux entraînant une interruption du service.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

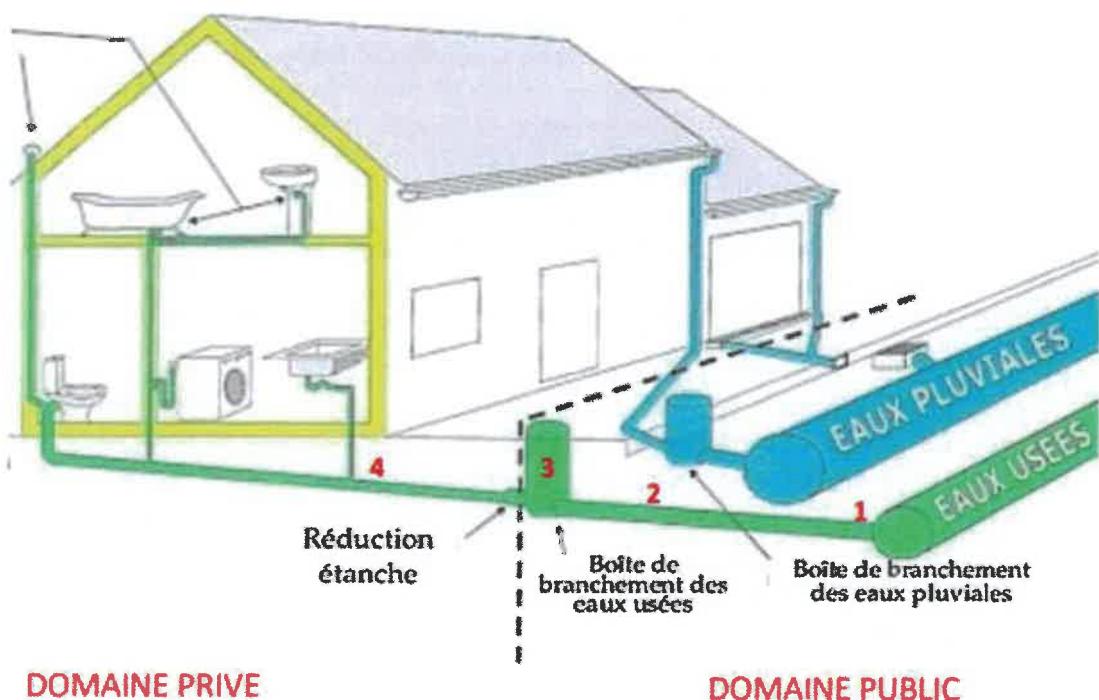
L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation ou d'une interruption dans l'évacuation des eaux due à des travaux de réparation urgents non prévus à l'avance ou à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

3.9 Les modifications du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut modifier le réseau de collecte. Dès lors que les conditions de collecte sont modifiées et qu'il en a connaissance, l'Exploitant du service doit vous avertir, sauf cas de force majeure, des conséquences correspondantes.

4- Les installations privées

On appelle « installations privées », les installations de collecte des eaux usées et/ou pluviales situées en amont du regard de branchement de la propriété privée.



➤ Les caractéristiques

La partie privée du branchement est exécutée aux frais de l'usager par ses soins ou par l'entrepreneur de son choix.

Les installations ne doivent présenter aucun danger pour le Service de l'Assainissement et doivent être conformes aux règles de l'art ainsi qu'aux dispositions du règlement sanitaire départemental.

L'usager doit notamment respecter les règles de base suivantes :

- ✓ ne pas raccorder entre elles les conduites d'eau potable et les canalisations d'eaux usées et /ou pluviales, ni installer de dispositifs susceptibles de laisser les eaux usées et/ou pluviales pénétrer dans les conduites d'eau potable ou vice-versa.
- ✓ ne pas utiliser les descentes de gouttières pour l'évacuation des eaux usées ou assimilées.
- ✓ s'assurer que les installations privées sont conçues pour protéger la propriété contre tout reflux d'eaux usées ou pluviales en provenance du réseau public notamment lors de sa mise en charge (joints et tampons étanches, dispositif anti-refoulement,...).

De même, l'**usager** s'engage à :

- ✓ équiper de siphons tous les dispositifs d'évacuation (équipements sanitaires et ménagers, cuvettes de toilettes, grilles de jardin, ...),
- ✓ poser toutes les colonnes de chutes d'eaux usées verticalement et les munir de tuyaux d'évent prolongés au-dessus des parties les plus élevées de la propriété ou de tout dispositif permettant de les maintenir à la pression atmosphérique,
- ✓ installer les dispositifs particuliers de prétraitement (des-sableur, déshuileur) ou ouvrages prescrits par la Collectivité tels que bâche de stockage ou plan d'eau régulateur limitant les rejets d'eaux pluviales,
- ✓ assurer l'accessibilité des descentes de gouttières dès lors qu'elles se trouvent à l'intérieur,
- ✓ assurer une collecte séparée des eaux usées et pluviales jusqu'aux regards de branchements.

En particulier, lors de travaux nécessitant de raccorder un équipement (douche, machine à laver, ...) ou une installation (descente de gouttière, grille de cour, ...) l'**usager** respecte les circuits d'évacuation (les eaux usées et les eaux pluviales dans leurs canalisations respectives).

Lors d'un contrôle, l'exploitant du service doit pouvoir constater que les installations privées remplissent bien les conditions requises. Dans le cas où des défauts sont identifiés, l'**usager** doit y remédier à ses frais.

Les travaux de mise en conformité peuvent être exécutés par l'**usager** ou par une entreprise de son choix.

L'**usager** informe la Collectivité de la fin des travaux. Une visite de contrôle est facturée selon le tarif établi dans le cadre de la délégation de service public.

Conformément à la délibération relative à la mise en place des pénalités en cas de non raccordement ou de non-conformité de raccordements à l'égout, les installations non conformes sont soumises à des pénalités. Elles sont réclamées chaque année jusqu'au bon raccordement de la résidence concernée.

En cas de non-conformité, la Collectivité peut, après mise en demeure, procéder ou faire procéder d'office, les travaux indispensables, aux frais de l'**usager**.

Attention : dès la mise en service d'un branchement raccordé au réseau public d'assainissement, l'**usager** doit mettre hors d'état ses installations d'assainissement autonome (dégrasseurs, fosses, filtres,...) dans les règles de l'art.

➤ L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent ni à l'Exploitant du service ni à la collectivité qui ne peuvent être tenus pour responsables des dommages causés par les manquements de l'usager.

➤ Le cas des rétrocessions de réseaux privés

Toute intégration, au réseau public d'assainissement, de réseaux privés réalisés par des aménageurs privés, donne lieu à la conclusion d'une convention entre la Communauté de Communes du Ternois, la commune concernée et l'aménageur.

Avant cette intégration, l'Exploitant du service contrôle la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés.

Dans le cas où des désordres sont constatés par l'Exploitant du service, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur.

➤ Les contrôles de conformité

Les contrôles de conformité des installations privées, réalisés par l'Exploitant du Service à la demande des propriétaires ou de leurs notaires, sont facturés aux propriétaires, selon le tarif indiqué en annexe au présent règlement de service.

➤ Les aides de l'Agence de l'Eau

Des subventions sont susceptibles d'être accordées sous certaines conditions. Le SPAC est à disposition de l'usager pour toutes informations.

5- Votre facture

En règle générale, le Service de l'Assainissement est facturé en même temps que le Service de l'Eau (cas d'un même délégataire). Votre facture est calculée sur la base de votre consommation d'eau.

5.1 La présentation de la facture

Le Service de l'Assainissement est facturé sous la forme d'une redevance dite « redevance d'assainissement ».

La redevance d'assainissement comprend une part revenant à l'Exploitant du service et une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Assainissement (collecte et épuration), et des charges d'investissement.



Les montants facturés se décomposent en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction des volumes d'eau prélevés sur le réseau public de distribution d'eau.

Si vous êtes alimenté en eau, totalement ou partiellement, à partir d'une ressource qui ne relève pas du service public (puits, forage ou installation de réutilisation des eaux de pluie), vous êtes tenu d'en faire la déclaration en Mairie et d'en avertir l'Exploitant du service. Vous devez en particulier indiquer les usages effectués à partir de cette ressource en eau ainsi que les volumes utilisés.

Dans ce cas, la redevance d'assainissement applicable à vos rejets est calculée :

- soit par mesure directe au moyen de dispositifs de comptage posés et entretenus à vos frais ;
- soit sur la base de critères définis par la Collectivité et permettant d'évaluer les volumes prélevés.

Outre la redevance d'assainissement, la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'eau...).

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

5.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Assainissement, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

5.3 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata-temporis.

Votre consommation (part variable) est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

Lorsque la redevance d'assainissement est facturée par le Service de l'Eau sur une même facture, les conditions de paiement sont celles applicables à la facture d'eau.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

5.4 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire fixée en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

A défaut de paiement dans un délai de trois mois, la redevance d'assainissement est majorée de 25% dans les 15 jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

5.5 Les cas d'exonération ou de réduction

Vous pouvez bénéficier d'exonération ou de réduction:



- si vous disposez de branchements spécifiques en eau potable pour lesquels vous avez souscrit auprès du Service de l'Eau des contrats particuliers (irrigation, arrosage, piscine,...) excluant tout rejet d'eaux usées,
- en cas de fuite dans les conditions prévues dans la réglementation.

DISPOSITIONS FINALES

Le présent règlement entre en vigueur à compter de sa date d'approbation par le Conseil Communautaire. Il annule et remplace toute version antérieure. Le règlement est mis à disposition du public auprès du service et sur le site de la Communauté de Communes.

RGPD

La protection des données VEOLIA

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 4 ans après le terme de votre contrat. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Assainissement.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : veolia-eau-France.dpo@veolia.com.

Vous pouvez, par ailleurs déposer toute réclamation auprès de la CNIL.

La protection des données TERNOISCOM

Le service assainissement traite et communique vos données dans les services concernés de TERNOISCOM et auprès de notre délégataire dans le cadre de vos demandes en assainissement collectif et non collectif. Il s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi informatique et libertés. Elles sont conservées durant trente ans. Passé ce délai, elles seront détruites définitivement dans le cadre des règles légales de conservation. Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez des droits d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ou encore de limitation de leurs traitements. Vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant en raison d'un motif légitime et si aucune obligation légale ne s'y oppose. Pour exercer vos droits, contacter-nous en nous adressant un courrier postal à l'adresse TERNOISCOM, Parc des Moulins, 400 rue de Maisnil 62130 HERLIN LE SEC ou en ligne sur le site <https://www.ternoiscom.fr/mentions+legales>

Annexe

Annexe 1 : Tarifs

Annexe 2 : Délibération du 10 avril 2019 évolution des tarifs

Annexe 3 : Délibération du 10 avril 2019 mise en place des pénalités

Annexe 4 : L'eau pluviale

Sources

Page 1^{ère} de couverture :

<https://www.ihem.fr/articles/face-la-crise-mondiale-de-leau-apprendre-mieux-gerer-la-ressource>

Page 6 :

<https://siahvg-siahvy.fr/siahvg/assainissement-collectif-siahvg/>

Page 11 :

<https://cc-sablons.com/assainissement-collectif-smas/demande-de-raccordement-au-reseau/>

Page 13 :

<https://www.grandarras.fr/assainissement-collectif-collecte-et-traitement>

Page 16 :

https://www.versaillesgrandparc.fr/fileadmin/user_upload/au_quotidien/le_cycle_de_l_eau/Assainissement_et_vous/Le_cahier_du_particulier.pdf

Annexe 1 : TARIFS

LES TARIFS FORFAITAIRES

Frais	Coût HT en euros (1)
Duplicata de facture	11 € HT
Pénalités pour retard de paiement de votre facture – 1ere relance	10 € HT
Pénalités pour retard de paiement de votre facture – 2eme relance	25 € HT
Pénalités pour retard de paiement de votre facture – 3eme relance	35 € HT
Le contrôle de conformité	172,47 €
Contrôle de conformité des installations lors des cessions	188,52 €
La contre visite des installations lors des cessions	122,54 €
La contre visite (si conforme sous 1 an)	Gratuité
La contre visite (si conforme >1 an)	122,54€
La contre visite (non conforme)	122,54€
PFAC	1 100,00 €
Pénalités : selon la formule ci-dessous [Abonnement + (redevance part distributeur en vigueur*consommation annuelle en eau) + (redevance part communautaire en vigueur*consommation annuelle en eau)]*2	Selon calcul

Les tarifs ci-dessus sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service avec la collectivité. Ces tarifs variant selon la formule de révision des prix prévus dans le contrat de délégation de service public.

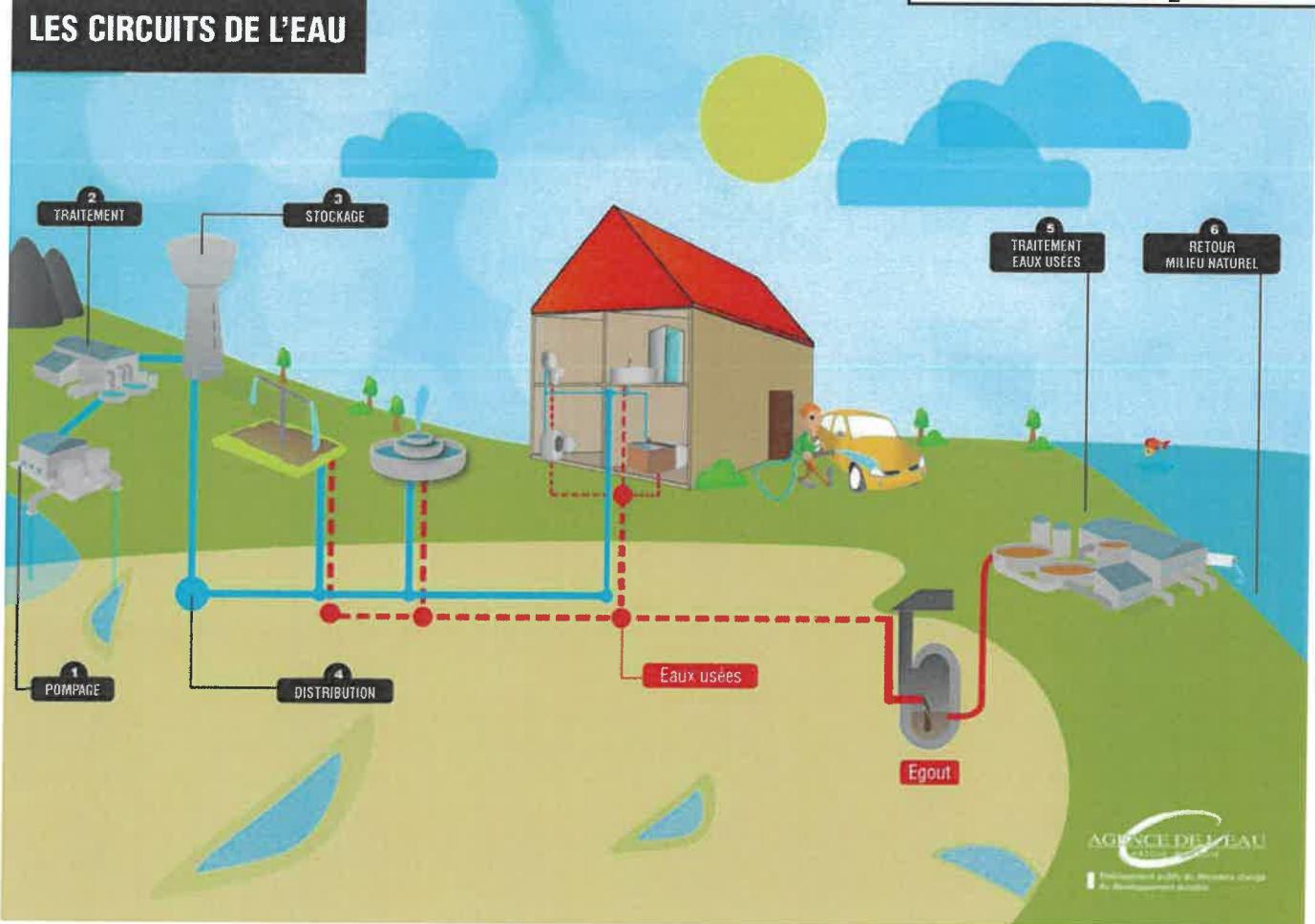


La surconsommation liée à une fuite sur les installations privées entraîne automatiquement une augmentation du montant correspondant à la redevance assainissement collectif

Le Président

le 26 novembre 2025





Source : agence de l'eau

Le service Assainissement vous accueille du lundi au vendredi aux horaires suivants :

Le lundi de 8h30 à 12h00

Le mardi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Le mercredi de 14h00 à 17h00

Le jeudi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Ou sur rendez-vous

assainissement@ternoiscom.fr / ligne directe 03 21 47 78 63

